

**Министерство сельского хозяйства РФ**  
**ФГБОУ ВПО «Брянская государственная сельскохозяй-**  
**ственная академия»**

Кафедра коммерции и экономического анализа

**ОЗЕРОВА Л.В.**

**Организация, технология**  
**и проектирование предприятий**  
**Курс лекций**  
**для бакалавров по направлению подготовки 38.03.06**  
**Торговое дело профиль Коммерция**

**Брянская область**  
**2015**

УДК 339.138: 658 (07)  
ББК 65.290  
О 46

**Озерова Л.В.** Организация, технология и проектирование предприятий. Курс лекций / Л.В. Озерова. - Брянск.: Издательство Брянского ГАУ, 2015. - 114 с.

**Рецензенты:** к.э.н., доцент кафедры коммерции и экономического анализа **Поседько Н.А.**

Курс лекций подготовлен для бакалавров по дисциплине “Организация, технология и проектирование предприятий”, направление подготовки 38.03.06 «Торговое дело» профиль «Коммерция».

Рекомендовано к изданию учебно-методическим советом экономического факультета. Протокол № 7 от 28.04.2015 г.

© Озерова Л.В., 2015  
© Брянский ГАУ, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ТОВАРОДВИЖЕНИЯ.....	6
ТЕМА 1.1. СУЩНОСТЬ ПОСТРОЕНИЯ ПРОЦЕССА ТОВАРОДВИЖЕНИЯ.....	6
ТЕМА 1.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗКИ ТОВАРОВ.....	11
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОПТОВОЙ ТОРГОВЛИ.....	18
ТЕМА 2.1. ОПТОВЫЕ ТОРГОВЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ, ИХ ФУНКЦИИ, ТИПЫ И ВИДЫ.....	18
ТЕМА 2.2. ТОВАРНЫЕ СКЛАДЫ, ИХ УСТРОЙСТВО И ПЛАНИРОВКА.....	21
ТЕМА 2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ СКЛАДСКИХ ОПЕРАЦИЙ.....	27
ТЕМА 2.4. УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА НА СКЛАДАХ.....	38
РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ .....	44
ТЕМА 3.1. КЛАССИФИКАЦИЯ, ФУНКЦИИ, И ПРИНЦИПЫ РАЗМЕЩЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ.....	44
ТЕМА 3.2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ТОВАРОСНАБЖЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ.....	51
ТЕМА 3.3. УСТРОЙСТВО И ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПЛАНИРОВОК МАГАЗИНОВ.....	36
ТЕМА 3.4. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В МАГАЗИНЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ.....	64
ТЕМА 3.5. УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ.....	77
РАЗДЕЛ 4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТОРГОВЛИ..	86
ТЕМА 4.1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ТОРГОВЛИ.....	86
РАЗДЕЛ 5. ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ.....	100
ТЕМА 5.1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ.....	100
ТЕМА 5.2. ОРГАНИЗАЦИЯ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА И СТРОИТЕЛЬСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ.....	106
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	110

## ВВЕДЕНИЕ

Курс «Организация, технология и проектирование предприятий» занимает значительное место в профессиональной подготовке выпускника, так как позволяет ему освоить основы рациональной организации и технологии торговых процессов для их наиболее эффективного выполнения, внутренней упорядоченности, взаимодействия и согласованности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студента следующих компетенций:

**ПК-5:** способностью осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери.

**ПК-11:** способностью осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной).

**ПК-17:** способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной).

## **РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ТОВАРОДВИЖЕНИЯ**

### **ТЕМА 1.1. СУЩНОСТЬ ПОСТРОЕНИЯ ПРОЦЕССА ТОВАРОДВИЖЕНИЯ**

1. Понятие и сущность процесса товародвижения.
2. Принципы и условия рационального построения процесса товародвижения.
3. Влияние научно-технического прогресса на развитие торговли.

*1. Процесс доведения товаров от предприятий-изготовителей через предприятия оптовой и розничной торговли до потребителей называется товародвижением.* Он включает не только перемещение товаров из мест производства в места потребления, но и операции, связанные с их хранением, подсортировкой и подготовкой к продаже на предприятиях торговли.

Поэтому рациональная организация процесса товародвижения – одна из важных функций торговли.

С этой целью должны определяться наиболее благоприятные потоки и направления движения товаров, более экономичные виды транспорта, а также должна создаваться соответствующая сеть складов и баз.

Товародвижение предполагает создание технологической цепи, способной своевременно и бесперебойно доводить товары от производства до потребителей в необходимом количестве, широком ассортименте, высокого качества, при минимальных затратах труда, материальных средств и времени.

Основными звеньями технологической цепи товародвижения являются производственные и сельскохозяйственные предприятия, производящие товары народного потребления, оптовые базы, магазины и другие пункты розничной продажи товаров.

Следуя из сферы производства в сферу потребления, товары могут проходить через одно или более складских звеньев. Рациональная организация процесса товародвижения предусматривает прохождение товара через минимальное число звеньев.

На организацию процесса товародвижения оказывает влияние ряд факторов, которые можно объединить в следующие группы:

- производственные;
- транспортные;
- социальные;
- торговые.

К *производственным факторам* относят: размещение производства, специализацию производственных предприятий, сезонность производства отдельных товаров.

Значительное влияние на процесс товародвижения оказывает размещение производства товаров.

Приближение производственных предприятий к источникам сырья часто приводит к неравномерному распределению их на территории страны, удалению от районов потребления, а это, в свою очередь, усложняет процесс товародвижения, так как вызывает необходимость перевозки товаров на большие расстояния, замедляет их доведение от производства до потребителей.

Не менее важное влияние на организацию товародвижения оказывает специализация производственных предприятий на выпуске сравнительно узкого ассортимента товаров. Особенно это касается товаров сложного ассортимента, так как мелкие магазины не в состоянии получать их без предварительной подсортировки на предприятиях оптовой торговли. Поэтому специализация производства приводит к тому, что большинство товаров, прежде чем поступить на розничное торговое предприятие, проходит предварительно через одно или более звеньев оптовой торговли.

Производство некоторых товаров народного потребления имеет ярко выраженный сезонный характер, что в свою очередь связано с сезонностью производства сырья для их изготовления, а также сезонностью приобретения и потребления отдельных товаров. В связи с этим ассортимент товаров, участвующих в процессе товародвижения, существенно изменяется на протяжении года, а это вызывает необходимость внесения соответствующих коррективов в организацию технологического процесса товародвижения.

К *транспортным факторам* относятся: состояние транспортных путей сообщения, виды транспорта, используемые для перевозки товаров, и т.д.

В настоящее время не все регионы имеют хорошо развитую транспортную сеть, следовательно, доставка товаров в некоторые из них сопряжена с определенными трудностями (носит сезонный характер, вынуждает использовать нерациональные виды транспорта и т.д.). Структура парка транспортных средств должна также отвечать требованиям рациональной организации процесса товародвижения, для чего необходимо наличие соответствующего специализированного транспорта, транспортных средств различной грузоподъемности и т.д.

Важное влияние на процесс товародвижения оказывают *социальные факторы*, основными из которых являются: расселение населения, уровень денежных доходов населения и т.д. При невысокой плотности населения сложнее организовать доставку товаров потребителям, чем в районах с высокой плотностью населения: перевозить их приходится на большие расстояния и, как правило, они проходят через большее количество звеньев. На интенсивность процесса товародвижения оказывает влияние и уровень денежных доходов населения.

На процесс товародвижения влияют следующие *торговые факторы*: размеры, специализация и размещение предприятий торговли, степень сложности ассортимента товаров и их свойства, уровень организации товароснабжения розничной торговой сети.

В значительной степени процесс товародвижения зависит от ассортимента и свойств товаров. Так, товары сложного ассортимента, прежде чем поступить в розничную торговую сеть, проходят подсортировку в оптовом звене.

Создания особых условий в процессе товародвижения требуют скоропортящиеся продукты.

По-разному будет протекать процесс товародвижения в зависимости от применяемой формы снабжения розничной торговой сети товарами.

На характер процесса товародвижения большое влияние оказывают его форма и звенность.

2. Основные принципы рациональной организации процесса товародвижения:

- применение кратчайших путей движения товаров;
- установление оптимальной формы и звенности движения товаров с широким применением централизованной доставки товаров в розничную торговую сеть;
- выбор рациональных транспортных средств и эффективное их использование;
- широкое применение тары-оборудования и средств механизации погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- постоянное совершенствование и оптимизация технологической цепи товародвижения.

Движение товаров из районов производства в районы потребления должно происходить кратчайшими путями, что обеспечивает прохождение ими наименьшего пути от производителя до потребителя, ускорение процесса воспроизводства и наименьшие расходы по перемещению товаров.

В практике организации товародвижения находят применение две его формы: *транзитная* и *складская*.

*Транзитная форма* заключается в завозе товаров в розничную торговую сеть непосредственно с производственных предприятий. Она применяется преимущественно по товарам простого ассортимента, которые не требуют подсортировки.

*Складская форма* товародвижения находит применение в основном при доставке в розничную торговую сеть товаров сложного ассортимента. При этом товары с целью их подсортировки следуют через складские звенья. Различают однозвенную и многозвенную складские формы товародвижения.

Для определения складской звенности используют коэффициент, который рассчитывается путем отношения оптово-складского товарооборота к розничному.

При организации товародвижения важное значение имеет правильный выбор транспортных средств и эффективное их использование. При этом учитывается расстояние перевозки, вид и физико-химические свойства товаров. Кроме того, должна быть обеспечена максимальная загрузка транспорта, сокращены его простои, исключены порожние пробеги.

Широкое использование в процессе товародвижения тары-оборудования позволяет не только исключить тяжелые ручные процессы, существенно повысить производительность труда и культуру торговли, но и добиться значительного экономического эффекта от ее внедрения.

Во всех звеньях технологической цепи товародвижения должны широко использоваться средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Их применение позволяет более эффективно использовать транспортные средства и рабочую силу, существенно ускорить процесс товародвижения.

Высокую эффективность товародвижения обеспечивает постоянное совершенствование и оптимизация всей его технологической цепи. Это достигается единством технологической цепи, соответствием ее требованиям поточной обработки грузов, при которой каждая предыдущая операция одновременно является подготовкой к последующей. Особенно важное значение здесь имеют операции, связанные с подготовкой товаров к продаже (их фасовка, упаковывание, комплектование необходимого ассортимента и т.д.). В современных условиях эти операции в больших объемах выполняются на предприятиях как оптовой, так и розничной торговли.

Организация технологической цепи товародвижения с соблюдением названных принципов позволяет обеспечить высокую эффективность всего процесса товародвижения.

**3.** Достижения науки и техники все более широко применяются и в сфере обращения, что стимулирует увеличение товарооборота, способствует повышению культуры торговли, создает условия для совершенствования технологии, механизации и автоматизации торговых процессов, более эффективного использования торговых и складских площадей, транспортных средств.

Социальное значение научно-технического прогресса находит выражение в улучшении условий труда работников торговли, облегчении тяжелых и трудоемких работ.

Широкое использование в торговле достижений научно-

технического прогресса способствует значительному изменению характера и содержания труда торговых работников, их профессионального состава. Возрастают требования к подготовке специалистов, способных работать в условиях применения современных прогрессивных технологий, совершенных систем переработки и передачи коммерческой, распорядительной и исполнительной информации.

К важнейшим направлениям научно-технического прогресса в торговле относятся:

- совершенствование действующей торговой сети и строительство современных предприятий торговли;
- индустриализация строительства предприятий торговли;
- механизация и автоматизация трудоемких работ;
- широкое применение пакетных и контейнерных систем грузовой переработки товарных потоков;
- электронизация торговых операций;
- внедрение прогрессивных технологий торгового обслуживания;
- автоматизация контрольно-кассовых операций и внедрение магазинных пластиковых карт при расчетных операциях;
- автоматизация процессов продажи товаров;
- автоматизация процессов холодильной обработки продуктов.

С развитием рыночных отношений произошли существенные изменения в составе сети предприятий оптовой и розничной торговли.

В настоящее время большинство оптовых предприятий относятся к негосударственной форме собственности и являются в основном мелкими как по числу работающих, так и по размеру складской площади. Большинство этих предприятий не приспособлены для применения прогрессивной технологии складской переработки грузов и не могут обеспечить высокую эффективность товароснабжения розничной торговой сети.

Поэтому одним из важных направлений развития материально-технической базы оптовой торговли является создание сети современных оптовых предприятий, обеспечивающих применение эффективных технологий.

Существенные изменения произошли в составе розничной торговой сети. Большинство из них относятся к негосударственной форме собственности и являются преимущественно мелкими предприятиями. Совершенствование розничной торговой сети должно происходить как за счет реконструкции действующих, так и за счет строительства новых современных предприятий (супермаркетов, гипермаркетов и т.д.).

Индустриализация строительства предприятий торговли предполагает применение при строительстве сборных конструкций, деталей, стандартных и унифицированных элементов полной заводской готовности, что способствует сокращению сроков возведения объектов и удешевляет строительство.

**Торговля – одна из самых отсталых отраслей по уровню механизации труда. Многие операции (фасовка, внутримагазинное перемещение товаров и т.д.) выполняются вручную. В связи с этим одной из первоочередных задач использования достижений научно-технического прогресса в торговле является оснащение предприятий торговли оборудованием для транспортировки, складирования, погрузочно-разгрузочных и других технологических операций с грузами.**

Широкое применение пакетных и контейнерных систем грузовой переработки товарных потоков позволяет создать более эффективную систему товароснабжения розничной торговой сети. При этом сокращаются затраты ручного труда на погрузочно-разгрузочных операциях, повышается эффективность использования транспортных средств, торговых и складских площадей, сокращаются товарные потери и расходы на упаковку товаров.

Очень важное значение имеет внедрение прогрессивных технологий торгового обслуживания, которые должны быть основаны на широком применении современных, удобных для покупателей методов продажи товаров. Это в первую очередь относится к продаже товаров методом самообслуживания, по образцам, каталогам, по заказам и на дому у покупателей, автомагазинной продаже и т.д.

Одним из главных факторов существенного ускорения процесса реализации товаров и обслуживания покупателей является автоматизация контрольно-кассовых операций на основе современных высокопроизводительных электронных кассовых аппаратов. Для оснащения магазинов должны использоваться кассовые аппараты, позволяющие вести не только расчеты с покупателями, изучать покупательский спрос, учитывать число покупателей, но и обрабатывать магнитные и микропроцессорные карты, а также собственные дисконтные карты магазина.

Крупный современный магазин, торгующий скоропортящимися продовольственными товарами, должен быть оснащен высокоэффективным холодильным оборудованием с централизованным хладоснабжением. Централизованное хладоснабжение экономично. Включенное в его систему оборудование (холодильные прилавки, прилавки-витрины и т.д.) требует для хладоснабжения меньших затрат электроэнергии, проще в обслуживании, не создает шума в торговом зале, не выделяет при эксплуатации тепла.

Одним из направлений научно-технического прогресса в розничной торговле является автоматизация процесса продажи товаров на основе торговых автоматов, а также создание автоматизированных магазинов.

## ТЕМА 1.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗКИ ТОВАРОВ

1. Роль транспорта в торговле и характеристика основных транспортных средств.
2. Организация перевозок товаров железнодорожным транспортом.
3. Организация перевозок товаров автомобильным транспортом.
4. Особенности перевозки товаров водным и воздушным транспортом.

1. Транспорт играет важную роль в развитии экономики страны. От работы транспорта во многом зависит эффективная деятельность торговых организаций и предприятий, так как расходы на перевозку товаров занимают значительную долю в издержках обращения.

Перевозка товаров осуществляется железнодорожным, автомобильным, водным, воздушным и гужевым транспортом.

Значительную долю в грузообороте страны занимает *железнодорожный транспорт*, используемый для транспортирования грузов на значительные расстояния. Поэтому средняя себестоимость железнодорожных перевозок значительно ниже, чем на автомобильном транспорте.

Для перевозки товаров на железнодорожном транспорте используют крытые вагоны, платформы, полувагоны, цистерны и специальный холодильный транспорт.

В крытых вагонах перевозят упакованные товары, не требующие поддержания влажностно-температурных режимов. Длинномерные грузы и товары, уложенные в контейнеры, перевозят на платформах и в полувагонах. Цистерны применяют для перевозки наливных грузов.

Скоропортящиеся товары перевозят железнодорожным холодильным транспортом. Для этих целей используют изотермические вагоны и цистерны, рефрижераторные контейнеры.

Рефрижераторные вагоны и контейнеры имеют теплоизоляцию. Вагоны-рефрижераторы оборудованы машинными охлаждающими устройствами. Они служат для перевозки как охлажденных, так и замороженных продуктов.

Вагоны-термосы предназначены для перевозки скоропортящихся грузов со сроками хранения более 10 суток. В зависимости от температуры грузов они сохраняют тепло или холод. В них нельзя перевозить плодовоовощные товары, выделяющие биологическое тепло.

Для перевозки вина, виноматериалов используются изотермические вагоны-цистерны, цистерны-термосы, для молока – специальные молочные цистерны.

*Автомобильный транспорт* используют для перевозки грузов на различные расстояния. Для этих целей служат автомобили, автомоби-

ли-тягачи, прицепы и полуприцепы. Для выполнения нетранспортных работ применяют специальный подвижной состав (автокраны и др.).

Различают транспортный подвижной состав общего назначения и специализированный. Подвижной

состав общего назначения наиболее распространен и включает автомобили и прицепы с универсальными открытыми кузовами и откидывающимися бортами. Ко второй группе относятся автомобили, прицепы и полуприцепы с кузовами, приспособленными для перевозки специальных грузов.

По грузоподъемности все виды автотранспортных средств подразделяются на следующие пять

классов, т:

Особо малой грузоподъемности .....	До 1
Малой грузоподъемности .....	1...3
Средней грузоподъемности .....	3...5
Большой грузоподъемности .....	5...8
Особо большой грузоподъемности .....	Свыше 8

По типу кузова автомобили подразделяют на автомобили с бортовой платформой, фургоны, рефрижераторы, цистерны и самосвалы.

Перевозка товаров осуществляется также *речным и морским транспортом*, которые играют особенно важную роль для снабжения северных, восточных и других отдаленных районов.

Сравнительно небольшую долю в общем грузообороте занимает *воздушный транспорт*, используемый для транспортировки срочных грузов, а также для доставки товаров в труднодоступные районы.

Для перевозки товаров на небольшие расстояния применяют *гушевой транспорт*.

**2.** Основным документом, регламентирующим порядок перевозки грузов на железнодорожном транспорте, является Транспортный устав железных дорог РФ. Он регламентирует важнейшие положения по организации перевозок грузов, а также ответственность железной дороги, грузоотправителей и грузополучателей.

На железнодорожном транспорте перевозки осуществляются повагонными, контейнерными, мелкими, групповыми и маршрутными отправлениями.

*Повагонной отправкой* считается отправка груза, под перевозку которого предоставляется отдельный вагон по одному перевозочному документу (накладной).

*Контейнерной отправкой* считается предъявляемый к перевозке по одной накладной груз, для транспортировки которого требуется предоставление одного контейнера.

*Мелкой отправкой* на железнодорожном транспорте считается

груз, для перевозки которого не требуется отдельного вагона или контейнера. Грузы мелкими отправлениями перевозятся в сборных вагонах, контейнерах.

При *групповой отправки* по одной накладной предъявляется груз, для перевозки которого требуется более одного вагона, но менее маршрутной отправки.

*Маршрутной отправкой* считается груз, предъявляемый по одной накладной, для перевозки которого требуется предоставление вагонов в количестве, соответствующем нормам, установленным для маршрутов по массе или длине. Маршруты могут быть прямыми и в распыление.

Прямыми маршрутами грузы отправляются на одну станцию назначения в адрес одного или нескольких грузополучателей. При этом грузы для каждого получателя должны находиться в составе отдельной группой.

Маршруты в распыление отправляют предварительно на специальные станции расформирования, где вагоны отправляют на станции выгрузки с указанием конкретных грузополучателей.

Для организации грузовых перевозок на станциях железных дорог имеются специальные службы (товарные кассы, грузовые дворы, товарные конторы).

В соответствии с Правилами приема грузов к перевозке на железнодорожном транспорте, груз должен быть надлежащим образом подготовлен к транспортированию. Отправительская маркировка должна предусматривать наименование грузоотправителя и грузополучателя, станций отправления и назначения, порядковые номера грузовых мест, массу груза.

Все грузы, которые могут быть сформированы в транспортные пакеты, должны предъявляться к перевозке в пакетированном виде. Транспортный пакет – это укрупненное грузовое место, сформированное из отдельных мест груза в таре или без нее.

Некоторые грузы перевозят насыпью или навалом.

Под погрузку должны подаваться только технически исправные, очищенные внутри и снаружи, а в необходимых случаях промытые и продезинфицированные, и годные для перевозки данного груза транспортные средства, в противном случае отправитель вправе отказаться от них и потребовать замены.

О времени подачи вагонов, контейнеров под погрузку, осуществляемую грузоотправителем, работники железнодорожных станций должны уведомить его не позднее чем за 2 ч до их подачи.

На каждую отправку грузоотправителем заполняется транспортная железнодорожная накладная, которая является основным перевозочным документом.

В соответствии с Транспортным уставом железных дорог Российской Федерации погрузка грузов в вагоны и на автомобили, а также выдача из них должны осуществляться:

- железной дорогой – в местах общего пользования. За погрузку и выгрузку грузов железная дорога взимает с грузоотправителей, грузополучателей сбор в размере, указанном в тарифном руководстве;

- грузоотправителями, грузополучателями – в местах необщего пользования, а также в местах общего пользования, если погрузка, выгрузка не обязательны для железной дороги.

Погрузку грузов в контейнеры и выгрузку их из контейнеров производят соответственно грузоотправители или грузополучатели.

Вагоны, погруженные средствами железной дороги, отправляются за ее пломбами.

Грузы должны доставляться в установленные сроки. Сроки доставки грузов и правила их исчисления утверждаются федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта. Однако грузоотправители и железные дороги в договорах об организации перевозок могут предусмотреть иной срок доставки грузов.

За просрочку доставки груза железная дорога уплачивает пени.

Согласно правилам выдачи грузов на железнодорожном транспорте станция назначения обязана сообщить грузополучателю о прибытии груза в день поступления, но не позднее 12 ч следующего дня.

Представитель грузополучателя должен иметь доверенность на право получения груза. После оформления выдачи груза и его выгрузки получатель обязан сдать железной дороге транспортные средства.

Прибывшие на станцию назначения грузы хранятся бесплатно в течение 24 ч. За хранение груза сверх указанного срока взимается сбор, указанный в тарифном руководстве.

Принимая груз, получатель обязан проверить, обеспечена ли его сохранность при перевозке. При этом он проверяет целостность пломб, оттиски на них, исправность вагона или другого перевозочного средства, соответствие наименования груза и количества мест данным, указанным в железнодорожной накладной.

Если на железнодорожной станции назначения при проверке состояния груза обнаружены недостача, повреждение (порча) груза, железнодорожная станция назначения обязана определить размер недостачи, повреждения или порчи груза и выдать грузополучателю коммерческий акт.

Коммерческий акт составляется в трех экземплярах на бланках установленной формы. В нем указывают номер и дату составления акта, точное описание состояния груза, тары и тех обстоятельств, при которых обнаружена неисправность средства перевозки, причины пор-

чи или повреждения груза, соблюдение правил погрузки. Акт должен быть подписан начальником станции и грузополучателем.

В случае необоснованной задержки составления коммерческого акта или отказа от его составления железная дорога несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

До предъявления к железной дороге иска, возникшего в связи с осуществлением перевозки груза, необходимо предъявление претензии к железной дороге назначения. К ней должны быть приложены подлинники документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования, или надлежаще заверенные копии документов.

Транспортным уставом железных дорог Российской Федерации установлены сроки предъявления и рассмотрения претензий, а также порядок предъявления исков к железной дороге, возникших в связи с осуществлением перевозки грузов. Специальная глава Устава посвящена ответственности железных дорог, грузоотправителей и грузополучателей в связи с осуществлением перевозки грузов.

**3.** Для перевозки грузов торговые организации и предприятия используют как собственный автомобильный транспорт, так и транспорт, принадлежащий другим организациям и предприятиям.

Торговые организации и предприятия заключают с автохозяйствами договоры на перевозку грузов, в которых устанавливаются объем и сроки перевозок, порядок составления, представления и выполнения заявок на перевозку грузов, порядок выполнения погрузочно-разгрузочных работ и экспедирования товаров, материальная ответственность.

В зависимости от срока действия различают разовые и долгосрочные договоры.

Разовые договоры заключаются при единовременных перевозках. Долгосрочные договоры заключаются при осуществлении между сторонами постоянных отношений (чаще всего это годовые договоры).

Также торговые организации и предприятия могут заключать договоры транспортной экспедиции, которыми могут быть предусмотрены обязанности экспедитора организовать перевозку груза, обеспечить отправку и получение груза, а также другие обязанности, связанные с перевозкой.

В качестве дополнительных услуг может быть оговорено выполнение таможенных формальностей, погрузка и выгрузка груза, уплата пошлин и других операций, предусмотренных договором.

При заключении транспортного договора клиент (грузоотправитель или грузополучатель) должен убедиться, что перевозчик имеет лицензию на проведение тех или иных работ по перевозке груза.

С учетом объема и характера предстоящих перевозок автохозяй-

ства выделяют транспортные средства соответствующих типов в необходимом количестве. Они должны быть исправными и чистыми в санитарном отношении. Подача их под погрузку должна осуществляться в указанное в заявке время.

Товары, представленные к перевозке, должны быть соответствующим образом подготовлены к транспортированию.

Перед выдачей груза, предназначенного для доставки, у водителя проверяют наличие путевого листа и документа, удостоверяющего личность.

Прием груза к перевозке с ответственностью автохозяйства за его сохранность осуществляется путем взвешивания на весах при погрузке, обмера в кузове автомобиля или счета мест. Товары, опломбированные отправителем, водитель принимает по количеству мест согласно счету-фактуре. Прием товаров к перевозке удостоверяется подписью водителя на всех экземплярах товарно-транспортной накладной.

Водитель или экспедитор, сопровождающий груз, сдает его получателю на основании товарно-транспортной накладной по массе, количеству или объему. Грузы, прибывшие в исправных крытых автомобилях, прицепах, контейнерах, многооборотной таре, цистернах с исправными пломбами грузоотправителя, выдают грузополучателю без проверки массы, состояния груза и количества мест. При этом проверяется соблюдение условий перевозки грузов.

Получение товара удостоверяется подписью и штампом грузополучателя в товарно-транспортной накладной и счете-фактуре.

Размер платы за перевозку грузов и выполнение услуг определяются по согласованию сторон.

Постоянный рост объемов перевозок автомобильным транспортом вызывает необходимость более эффективного его использования. К числу факторов, определяющих интенсивное использование автомобильного транспорта, относятся:

- улучшение использования грузоподъемности транспортных средств;
- повышение коэффициента сменности работы транспорта;
- сокращение простоев;
- ускорение погрузочно-разгрузочных работ.

**4.** Водный и воздушный транспорт играют важную роль в эффективном функционировании единой транспортной системы страны.

Морской транспорт обладает большой универсальностью, высокой пропускной способностью и низкой себестоимостью.

Хотя сфера применения речного транспорта ограничена, все же он широко применяется в отдельных районах для перевозки товаров народного потребления.

Самым скоростным является воздушный транспорт. Однако сравнительно высокая стоимость перевозки грузов этим транспортом ограничивает его использование для перевозки товаров народного потребления.

Организация перевозки грузов морским транспортом регламентируется Кодексом торгового мореплавания Российской Федерации и правилами перевозок, разработанными для морского транспорта.

На морском транспорте перевозки грузов по видам сообщения делятся на: *межпортовые* (между двумя морскими портами), *прямые водные* (между морскими и речными портами) и *прямые смешанные* (железнодорожно-водные или автомобильные).

Заявки на перевозку грузов составляются отдельно на перевозки в прямом и смешанном сообщениях. Они должны содержать сведения о грузовладельце, данные об объеме перевозок в тоннах, наименовании грузов и виде упаковки, портах отправления и назначения.

При сдаче груза к перевозке грузоотправитель оформляет погрузочный ордер, на основании которого грузовая контора порта выписывает перевозочный документ – *коносамент*. Если перевозка груза осуществляется в прямом смешанном сообщении, то она оформляется выпиской накладной и дорожной ведомости, а вместо коносамента грузоотправителю выдается квитанция, по предъявлении которой отпускается груз в пункте назначения.

На каждое принятое к отправке грузовое место в порту наносят транспортную маркировку.

Погрузочно-разгрузочные работы выполняются силами и средствами порта за счет отправителей и получателей. В порту груз хранится бесплатно в течение суток. За хранение груза свыше 24 ч взимается плата по тарифу.

В момент получения груза грузополучатель должен предъявить оригинал коносамента и доверенность. В случае обнаружения недостачи, повреждения отдельных мест или порчи груза получатель обязан потребовать составления коммерческого акта.

Порядок перевозки грузов речным транспортом определяется Уставом внутреннего водного транспорта, а также соответствующими правилами перевозок.

*По видам сообщений* на речном транспорте перевозки подразделяются:

- во *внутреннем водном сообщении* – перевозки в пределах одного речного пароходства;
- в *прямом внутреннем водном сообщении* – в границах нескольких пароходств;
- в *прямом смешанном сообщении* – посредством взаимодействия внутреннего водного транспорта с железнодорожным, морским, воз-

душным, автомобильным транспортом.

Перевозки грузов водным транспортом осуществляются на основании договора перевозки грузов.

При предъявлении груза к отправке грузоотправитель заполняет накладную. В комплект транспортной накладной входит дорожная ведомость и квитанция, выдаваемая грузоотправителю в подтверждение приемки груза к перевозке.

Для получения груза в речном порту грузополучатель должен предъявить накладную и доверенность. Подтверждением выдачи груза является подпись грузополучателя в дорожной ведомости. Порядок выдачи груза определен Правилами перевозок груза на внутреннем водном транспорте.

На воздушном транспорте основным документом, регламентирующим перевозки, является Воздушный кодекс Российской Федерации. На основе кодекса разработаны правила перевозок пассажиров, багажа и грузов.

На воздушном транспорте перевозка грузов осуществляется на основе *договоров*. По договору воздушной перевозки груза перевозчик обязуется доставить вверенный ему грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать его грузополучателю, а грузополучатель обязуется оплатить воздушную перевозку груза.

При чартерных воздушных перевозках заключается договор фрахтования воздушного судна, по которому фрахтовщик предоставляет фрахтователю за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для перевозки груза.

Договор воздушной перевозки груза удостоверяется грузовой накладной.

Погрузочно-разгрузочные работы выполняются в основном силами и средствами аэропортов. На воздушном транспорте действует такой же порядок хранения и выдачи грузов, как и на других видах транспорта.

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОПТОВОЙ ТОРГОВЛИ ТЕМА 2.1. ОПТОВЫЕ ТОРГОВЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ, ИХ ФУНКЦИИ, ТИПЫ И ВИДЫ**

1. Роль и функции оптовой торговли в системе хозяйственных отношений.
  2. Типы и виды оптовых предприятий.
1. Важным звеном в процессе товародвижения является оптовая

торговля. Основной задача - торговля товарами с последующей их перепродажей или профессиональным использованием.

Существующая материально-техническая база оптовой торговли создавалась на протяжении многих десятилетий. Требуется обновления складское хозяйство. Это должно происходить не только за счет строительства новых современных складов, оснащенных прогрессивным технологическим оборудованием, но и за счет реконструкции и технического переоснащения действующих складов.

Среди задач государственной политики в области развития оптовой торговли необходимо отметить развитие конкурентной среды и преодоление монополизма на рынке оптовой торговли, а также стимулирование работы оптового звена по внедрению активных форм продвижения на рынок отечественных товаров.

В рыночно-ориентированной системе хозяйственных отношений изменяются функции оптовой торговли. Так, по отношению к оптовым покупателям ее функции должны сводиться к следующему:

- оценке потребностей и спроса;
- преобразованию промышленного ассортимента в торговый;
- накоплению и хранению товарных запасов;
- доставке товаров;
- кредитованию;
- информационному обслуживанию.

Функции оптовой торговли по отношению к поставщикам товаров должны состоять в следующем:

- концентрация коммерческой деятельности;
- поддержка процесса перехода прав собственности на товар;
- инвестиционное обеспечение процесса товародвижения;
- минимизация коммерческого риска;
- маркетинговое обслуживание.

Это позволит не только создать условия для углубления реформ в торговле, но и обеспечит стратегическую стабильность потребительского рынка в целом.

**2.** В настоящее время сеть оптовых торговых предприятий представлена предприятиями различных форм собственности и ведомственной принадлежности.

Проводимая в стране структурная политика развития оптовой торговли долговременной целью ставит обеспечение рыночного разнообразия структур, осуществляющих оптовую торговую деятельность, что позволит наполнить потребительский рынок товарами, создаст условия для беспрепятственного их продвижения по каналам распределения, активизации отечественных товаропроизводителей.

В основу типового разнообразия оптовых предприятий положены

масштабы их деятельности, с учетом чего следует выделять крупные оптовые предприятия общенационального (федерального) уровня и оптовые предприятия регионального уровня.

*Оптовые предприятия общенационального (федерального) уровня призваны стать стержнем всей*

*внутриотраслевой структуры оптовой торговли.* Они должны гарантировать ее устойчивость и стратегическую стабильность. Важнейшей их задачей является создание необходимой структуры каналов товародвижения, предназначенной для обслуживания крупных отечественных товаропроизводителей, а также зарубежных производителей и поставщиков товаров.

Оптовые предприятия общенационального уровня реализуют товары по всей территории страны.

Здесь включаются предприятия, обеспечивающие федеральные нужды, а также оптовые структуры межрегионального характера, обслуживающие районы Крайнего Севера, Дальнего Востока и местности досрочного завоза, а также оптовые предприятия, обслуживающие исторически сложившиеся центры производства текстильных товаров, хрусталя, керамики, мебели и других товаров.

Основной организационно-правовой формой оптовых предприятий общенационального уровня являются акционерные общества открытого типа с заметной долей участия государства в их уставных капиталах.

*Процесс оптовой реализации товаров завершают оптовые предприятия регионального уровня.*

Они закупают товары непосредственно у товаропроизводителей и у оптовых предприятий федерального уровня, доводят их до любых оптовых покупателей в зоне своей деятельности.

Главной задачей их функционирования является обеспечение товарами региональных товарных рынков. В эту группу оптовых предприятий могут включаться автономные оптовые структуры и сбытовые подразделения промышленных предприятий, а также оптовые структуры крупных розничных предприятий. Эти предприятия функционируют преимущественно в виде хозяйственных товариществ и акционерных обществ.

*Каждый тип оптовых предприятий может существовать в различных видах.* При этом оптовые предприятия могут быть следующих видов:

- специализирующиеся на оптовой торговой деятельности, осуществляющие полный комплекс закупочно-сбытовых операций с переходом права собственности на товар к оптовому звену. Это так называемые независимые оптовые торговцы;

- посреднические оптовые структуры, не использующие в своей деятельности переход к ним права собственности на товар (дистрибью-

торы);

- организаторы оптового оборота.

*Специализирующиеся на оптовой торговле предприятия* (независимые оптовые торговцы) должны составить основу системы оптовых структур на потребительском рынке. Их главной задачей является создание в среднем звене товародвижения необходимых условий для выхода на рынок преимущественно крупных товаропроизводителей и розничных торговцев. Это могут быть как специализированные на отдельных товарах, так и универсальные оптовые торговцы. Они могут иметь различный набор оказываемых услуг.

*Посреднические оптовые структуры* могут выступать в качестве предприятий-брокеров, предприятий-агентов (дистрибьюторов). Действуют они по поручению клиента и преимущественно за его счет. В качестве основного предмета их деятельности выступает информационное обеспечение.

*Организаторы оптового оборота* – товарные биржи, оптовые ярмарки, аукционы, оптовые продовольственные рынки. Они являются важным элементом оптовой инфраструктуры, и основной их задачей является создание условий для организации оптовой торговли. Но они не выступают в качестве субъектов оптовой торговой деятельности.

## **ТЕМА 2.2. ТОВАРНЫЕ СКЛАДЫ, ИХ УСТРОЙСТВО И ПЛАНИРОВКА**

1. Назначение и функции складов, их классификация.
2. Технологические и общетехнические требования к устройству складов.
3. Виды складских помещений и их планировка.

**1.** Склады представляют собой важнейшие подразделения оптовых баз. Они предназначены для накопления и хранения товарных запасов, комплектования торгового ассортимента товаров и составляют основной комплекс сооружений предприятий оптовой торговли.

Большинство складов выполняет следующие основные функции:

- получение товаров от поставщиков и осуществление контроля за их качеством;
- накопление товарных запасов и обеспечение надлежащих условий их хранения;
- подсортировку и подготовку товаров к продаже;
- комплектование заказов оптовых покупателей;
- товароснабжение розничной торговой сети.

*В зависимости от характера выполняемых функций* склады оптовых баз подразделяют на подсортировочно-распределительные, транзитно-перевалочные, сезонного хранения, досрочного завоза и накопи-

тельные.

Подсортировочно-распределительные склады предназначены для накопления текущих запасов товаров. Поскольку товары хранятся на этих складах непродолжительное время, то к их основным функциям следует отнести приемку товаров по количеству и качеству, подсортировку и подготовку их к отпуску и отправку в розничную торговую сеть. Сюда относят склады оптовых торговых баз, которые расположены в районах потребления, а также склады розничных торговых организаций. Здесь формируют товарные потоки в удобном для розничных торговых предприятий ассортименте и направляют их в торговую сеть.

Транзитно-перевалочные склады размещаются на железнодорожных станциях, водных пристанях.

Они служат для принятия грузов на партионное хранение в связи с необходимостью перегрузки их с одного вида транспорта на другой. Эти склады осуществляют приемку грузов, краткосрочное хранение и отправку их целыми тарными местами.

К складам сезонного хранения относят хранилища для картофеля и овощей, а также другие склады, на которых осуществляются обработка и хранение товаров сезонного характера.

На складах досрочного завоза товары хранятся в течение продолжительного времени. Они создаются в районах Крайнего Севера и других районах, доставка товаров в которые затруднена в определенные периоды года.

Накопительные склады осуществляют приемку мелких партий товаров от промышленных предприятий и в виде крупнопартионных отправок направляют их в районы потребления.

*По ассортиментному признаку* склады делят на универсальные и специализированные. Универсальные склады предназначены для концентрации широкого ассортимента непродовольственных или продовольственных товаров. Специализированные склады служат для хранения товаров одной или нескольких родственных товарных групп.

*С учетом создаваемых режимов хранения* склады подразделяют на общетоварные и специальные.

Общетоварные склады являются основным видом складов в торговле и предназначены для хранения непродовольственных и продовольственных товаров, не нуждающихся в создании особого режима. К специальным складам относятся овощехранилища, холодильники и т.д.

Для организации и осуществления централизованного товароснабжения розничных торговых предприятий, а также приемки поступающих на базу товаров и кратковременного их хранения предназначены экспедиционные склады, которые занимают важное место в технологическом процессе предприятий оптовой торговли.

К другим признакам классификации складов относят этажность и высоту складских помещений, степень механизации технологических

процессов, внешние транспортные связи.

*В зависимости от этажности и высоты складских помещений различают одноэтажные (высотой 6, 12, 16 и 32 м) и многоэтажные склады.*

С точки зрения наиболее рациональной организации технологического процесса, предпочтение отдается одноэтажным складам.

*По степени механизации технологических процессов* склады подразделяют на комплексно-механизированные и автоматизированные, а также склады с применением средств малой механизации.

*С учетом внешних транспортных связей* бывают склады с причалами (пристанские) и рельсовыми подъездными путями (прирельсовые).

*В зависимости от устройства* склады подразделяют на открытые, полузакрытые и закрытые.

Открытые склады устраиваются в виде грунтовых площадок и площадок на столбах или ленточных фундаментах. Эти склады предназначены для хранения строительных материалов, топлива, товаров в контейнерах и др. Полузакрытые склады представляют собой навесы для хранения строительных материалов и других изделий, требующих защиты от атмосферных осадков.

Закрытые склады – это одно- или многоэтажные здания, которые могут быть отапливаемыми и неотапливаемыми (утепленные и неутепленные). Отапливаемые склады имеют отопительное оборудование и устройства для вентиляции воздуха. Они предназначены для хранения товаров, требующих поддержания температуры и относительной влажности воздуха в определенных пределах. В неотапливаемых складах хранят товары, которые не теряют своих свойств при температуре ниже 0 °С.

2. Строительство складских зданий осуществляется преимущественно из типовых сборных железобетонных элементов. Наиболее широкое распространение получило строительство одноэтажных зданий складов, основное преимущество которых заключается в уменьшении стоимости строительства и эксплуатационных расходов при внутрискладской переработке грузов.

Основными конструктивными элементами складского здания являются: *фундамент, стены, опорные колонны, междуэтажные перекрытия, полы, кровля, рамы и козырьки над ними, двери и окна.*

Фундамент сооружается из прочных и долговечных материалов. Его конструкция должна выдерживать определенную нагрузку. Для строительства фундамента широко применяются железобетонные блоки.

Стены склада могут быть кирпичными, из железобетонных пане-

лей и блоков. Они должны быть достаточно прочными и выдерживать необходимую нагрузку, обладать минимальной массой, быть огнестойкими и способными поддерживать необходимый режим температуры и влажности воздуха.

Опорные колонны являются одним из несущих элементов складского здания, они могут быть кирпичными, железобетонными и металлическими.

В многоэтажных складских зданиях для междуэтажных перекрытий применяются железобетонные панели, способные выдерживать большие нагрузки.

Полы складских помещений также должны выдерживать большие нагрузки, обладать высокой прочностью. Для покрытия полов в основном используются асфальт и бетон.

Кровля складских зданий должна быть из огнестойких материалов, способных надежно защищать помещения от атмосферных осадков.

Для удобства проведения погрузочно-разгрузочных работ вдоль складов устраивают ramпы, представляющие собой платформы шириной от 2,5 до 6 м. Их высота зависит от вида транспортных средств, в которых поступают или отправляются грузы. Над ramпами делаются козырьки для защиты грузов от атмосферных осадков.

Двери складских помещений могут иметь различные размеры. Их ширина и высота в основном зависят от вида транспортных средств, применяемых для внутрискладского перемещения грузов.

Для естественного освещения складских помещений служат окна. В одноэтажных складах их размещают выше уровня стеллажей.

Для характеристики объемно-планировочных и конструктивных решений складских зданий используют такие показатели, как шаг, пролет и высота.

На складах выполняется сложный комплекс торгово-технологических операций с товарами, успешное осуществление которых может быть достигнуто в том случае, если устройство складов будет отвечать ряду технологических требований.

Одним из технологических требований является *соответствие площади и емкости складских помещений характеру и объему технологических операций*. На размеры площади, емкость склада, структуру складских помещений оказывают влияние объем и структура товарооборота и товарных запасов.

При проектировании новых и реконструкции действующих складов следует также исходить из целесообразности выделения помещений или зон для выполнения основных операций внутрискладского технологического процесса, размеры которых должны соответствовать объемам товарных потоков.

Второе требование, предъявляемое к устройству складов, – *соот-*

*ветствие параметров и конфигураций складских зданий требованиям рациональной технологии выполняемых операций.* Наиболее удобной с точки зрения этого требования для большинства видов складов является прямоугольная форма здания, которая позволяет рационально расположить погрузочно-разгрузочные рампы и подъездные пути и в значительной степени избежать пересечения внутрискладских товарных потоков.

Здания крупных складов могут иметь П-образное расположение. В этом случае между параллельно располагаемыми линиями здания устраивают дебаркадер и укладывают железнодорожные подъездные пути.

Для того чтобы складское здание отвечало требованиям рациональной технологии выполняемых операций, оно должно иметь определенное соотношение длины и ширины. Наиболее оптимальными считаются соотношения 1 : 2; 1 : 3; 1 : 5.

Создание условий поточной организации технологического процесса предусматривает *сведение к минимуму внутрискладских перегородок.*

С учетом этого требования в складских зданиях должно быть как можно меньше капитальных перегородок, чтобы по мере необходимости можно было без дополнительных затрат осуществить перепланировку склада.

Устройство складов должно отвечать требованиям, предъявляемым к правилам их эксплуатации, соблюдению условий охраны труда и техники безопасности, а также противопожарной безопасности.

Для выполнения этих требований склады оснащают вентиляционными устройствами и проводят центральное отопление. Водоснабжение должно обеспечивать потребность, как в питьевой воде, так и в воде для противопожарных и других нужд. Освещение складов должно соответствовать установленным нормам.

Особые требования предъявляются к *планировке складских участков*, которая должна обеспечивать необходимое количество выездов, проездов и подъездов. Между отдельными складскими зданиями и сооружениями следует установить в зависимости от их огнестойкости необходимое расстояние.

Устройство специальных складов должно быть подчинено рациональной организации технологического процесса по приемке, хранению и отпуску товаров, имеющих специфические физико-химические свойства. Например, при строительстве складов-холодильников используют различные изоляционные материалы. Такие склады имеют только искусственное освещение и оснащаются необходимыми холодильными установками. Устройство хранилищ для картофеля, овощей и фруктов должно обеспечивать условия дифференцированного гидро-

термического режима хранения товаров.

3. Складские помещения делят на следующие группы:

- основного производственного назначения;
- вспомогательные;
- подсобного назначения.

К помещениям основного производственного назначения относят помещения для хранения товаров (секции хранения), холодильные камеры, экспедиции по приему и отпуску товаров, цеха фасовки, комплектовочные.

Вспомогательные помещения предназначены для размещения аппарата управления. Это служебные помещения аппарата управления, пункты питания, здравпункт, санитарно-бытовые помещения, вестибюли, лестничные клетки, тамбуры. Сюда же относится зал товарных образцов.

Складские помещения подсобного назначения используются для хранения упаковочных и обвязочных материалов, для размещения технологического оборудования, инвентаря, тары, уборочных машин, отходов упаковки, мойки инвентаря и производственной тары.

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.

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-бракеров.

Под зону хранения товаров отводится основная часть площади склада. Она состоит из площади, занятой товарами, и площади проходов.

К зоне хранения должны примыкать зоны фасовки и упаковки товаров, комплектования заказов оптовых покупателей. В свою очередь, зона комплектования заказов должна находиться рядом с экспедицией по отправке товаров.

Такой принцип внутренней планировки помещений (зон) складов позволяет обеспечить поточность и непрерывность складского технологического процесса.

Для определения эффективности использования складских помещений применяют следующие показатели:

- коэффициент использования складской площади  $K = S_{гр} / S_{скл}$ . (0,25...0,6 – оптимально).
- коэффициент использования полезного объема склада  $K = V_{гр} /$

Ускл. (0,3...0,5 – оптимально).

Специальные требования предъявляются к планировке зала товарных образцов. Для основных производственных процессов здесь должны быть выделены функциональные зоны. Количество таких зон и их расположение определяются структурой представленных в зале товарных групп и численностью работников.

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 столами и рабочими креслами, счетной техникой или персональным компьютером, передвижной картотеккой, стульями для покупателей и мебелью для хранения документации. Число таких зон зависит от количества ассортиментных групп товаров, экспонирующихся в зале товарных образцов.

Зона экспозиций разделяется на отдельные подзоны, оснащаемые пристенными и островными горками с приспособлениями для показа товаров. Подзоны выделяются для экспонирования отдельных ассортиментных групп 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. Основное оборудование зоны ожидания и отдыха – журнальные столы, кресла или банкетки, цветочницы. Здесь же могут быть сосредоточены различные рекламные материалы (листочки, проспекты, каталоги) и другая информация о реализуемых товарах.

Таким образом, зона ожидания и отдыха может быть совмещена с зоной информации.

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.

Организация функциональных зон в зале товарных образцов, их обособленность решаются с помощью подбора и расстановки торгового оборудования и мебели, размещение которых должно отвечать не только функциональной целесообразности, но и благоприятному восприятию интерьера.

### **ТЕМА 2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ СКЛАДСКИХ ОПЕРАЦИЙ**

1. Складской технологический процесс и принципы его организации.
2. Организация и технология операций по поступлению и

- приемке товаров.
3. Технология размещения, укладки и хранения товаров.
  4. Организация и технология отпуски товаров со склада.

1. На складах осуществляется комплекс разнообразных последовательно выполняемых операций по поступлению, хранению и отпуску товаров. Эти операции в совокупности составляют *складской технологический процесс*. Содержание и объем складского технологического процесса зависят от вида склада, физико-химических свойств товаров, хранящихся на нем, объема грузооборота и других факторов.

Товары на склады поступают различными видами транспорта. При наличии железнодорожных подъездных путей товары могут поступать в вагонах или контейнерах. Значительная их часть завозится на склады автотранспортными средствами.

Выполнение операций, связанных с поступлением товаров, предусматривает разгрузку транспортных средств, доставку товаров в зону приемки, распаковку и приемку их по количеству и качеству.

Принятые товары доставляют в зону хранения, где их размещают на стеллажах или укладывают в штабеля. В зависимости от физико-химических свойств товаров для них создают определенные условия хранения.

Далее следуют операции, связанные с отпуском товаров покупателям: отборка товаров; перемещение их к участку комплектования заказов; комплектование заказов; подготовка товаров к отпуску (переупаковка, укладка на поддоны, в контейнеры); экспедиционные операции по отправке товаров покупателям (формирование маршрутов, погрузка транспортных средств, централизованная доставка товаров); сдача товаров получателям.

В основу рациональной организации складского технологического процесса положены следующие важнейшие принципы:

- планомерность и ритмичность;
- рациональная организация товарного потока;
- эффективное использование средств труда;
- механизация и автоматизация складских операций;
- полная сохранность свойств товаров.

Складской технологический процесс должен быть четко спланирован. Для этих целей разрабатываются календарные планы и графики поступления и отпуски товаров, которые позволяют заблаговременно подготовиться к выполнению операций по разгрузке, приемке, хранению и отпуску товаров, более эффективно использовать складские площади, транспортные средства и рабочую силу.

Ритмичность технологического процесса предполагает повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные отрезки времени.

Это способствует равномерному распределению рабочего времени, что обеспечивает надлежащий режим труда и отдыха работников, а также позволяет полнее использовать транспортные средства и складские помещения.

Рациональная организация товарного потока предусматривает внутрискладские перемещения товаров максимально короткими, непрерывающимися, противоположно направленными путями, что обеспечивает сокращение длительности выполнения отдельных операций и требует меньших затрат на перемещение грузов.

Принцип эффективного использования средств труда предполагает оптимальное использование площади, емкости и оборудования складов.

Важную роль в рациональной организации и осуществлении технологического процесса играют механизация и автоматизация складских операций, которые способствуют росту производительности труда складских работников, повышению эффективности использования площади и емкости складов, ускорению погрузочно-разгрузочных операций, сокращению простоев транспортных средств.

Обеспечение полной сохранности свойств товаров достигается созданием надлежащего режима хранения товаров, удобной системой их укладки и размещения, организацией постоянного контроля в процессе хранения.

Одним из условий рациональной организации складского технологического процесса является четкое распределение обязанностей между работниками, выполняющими соответствующие операции.

2. Начальную стадию складского технологического процесса составляют операции по поступлению и приемке товаров. Структура и количество этих операций зависят от места приемки и вида груза, а также вида транспортного средства, которым товары доставлены на склад.

Если товары поступили *в железнодорожных вагонах*, то выполняются следующие основные операции: проверка целостности пломб и вскрытие вагона; осмотр состояния поступившего груза (состояние укладки, тары и т.д.); разгрузка вагонов с укладкой товаров на поддоны или тележки; первичная приемка товаров по количеству (проверка соответствия числа тарных мест сопроводительным документам); доставка сформированных партий товаров на участок приемки, экспедиционный склад или в зону хранения.

При поступлении товаров *в железнодорожных контейнерах* операции выполняются по следующей схеме: проверка целостности пломб и состояния контейнера (отсутствие повреждений и поломок); строповка и перемещение контейнера на разгрузочную рампу; перемеще-

ние контейнера в зону приемки товаров.

По следующей схеме будут выполняться операции, если товары доставлены на склад *автомобильным транспортом*: проверка целостности упаковки, первичная приемка товаров по количеству; укладка товаров на поддоны или тележки; перемещение сформированных транспортных единиц в зону приемки или хранения.

До прибытия груза на складе должна быть проведена подготовительная работа. В зависимости от вида поступления необходимо определить места разгрузки транспортных средств, проверить наличие количества поддонов, установить, при помощи каких механизмов будет разгружаться и перемещаться поступивший товар и т.д.

При поступлении груза в неисправном вагоне или контейнере или с нарушенной пломбой необходимо произвести сплошную проверку количества и качества товаров и обязательно составить коммерческий акт, который является основанием для предъявления претензии транспортным органам или поставщику. Он должен быть составлен на специальных бланках до получения груза от органов транспорта. Если вагон имеет течь или обнаружено, что груз испорчен вследствие неисправности вагона, то дополнительно к коммерческому акту составляется технический акт.

Для выгрузки товаров из вагонов могут быть использованы конвейеры, транспортеры, электропогрузчики или средства малой механизации.

Разгрузку транспортных средств необходимо осуществлять при строгом соблюдении установленных правил выполнения погрузочно-разгрузочных работ. При этом следует обращать внимание на специальную маркировку грузов.

Доставленные в зону приемки товары принимаются по количеству и качеству.

Приемка товаров по количеству предусматривает: отбор тарных мест для вскрытия; вскрытие тары; подсчет количества единиц или взвешивание товаров и сверку с транспортными и сопроводительными документами; укладку товаров на поддоны.

Приемка товаров по качеству состоит из следующих операций: перемещение товаров к рабочему месту товароведа-бракера; вскрытие тары; проверка качества товаров; укладка проверенных товаров на поддоны.

При приемке груза от органов транспорта следует руководствоваться нормативными документами, действующими на соответствующем виде транспорта (Транспортным уставом железных дорог, Воздушным кодексом и т.д.).

*Приемка товаров по количеству* состоит в сверке фактически поступивших товаров с показателями транспортных и сопроводительных документов – счетов-фактур, товарно-транспортных накладных, кип-

ных карт, упаковочных листов.

Если на поступившие товары отсутствуют сопроводительные документы, то необходимо составить акт о фактическом количестве прибывших товаров с указанием, какие документы отсутствуют.

Порядок и сроки приемки товаров по количеству зависят от характера тары или упаковки, в которой поступил товар, его физико-химических свойств, способа доставки и других условий.

Товары, поступившие без тары, в открытой или поврежденной таре, должны быть приняты по количеству в момент вскрытия (разгрузки) транспортных средств, но не позднее сроков, установленных для их разгрузки. В этот же срок осуществляется приемка по массе брутто и количеству мест товаров, поступивших в исправной таре. Окончательная приемка товара (по массе нетто и количеству товарных единиц в каждом месте) производится одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней, по скоропортящейся продукции – не позднее 24 ч с момента получения продукции от поставщика.

Для районов Крайнего Севера и других районов досрочного завоза сроки приемки товаров по количеству удлинены до 60 дней для непродовольственных товаров, 40 дней – для нескоропортящихся продовольственных товаров и 48 ч для скоропортящихся товаров.

Приемку товаров по количеству осуществляют, как правило, путем сплошного подсчета единиц, меры или массы товара в данной партии (за исключением товаров в фабричной упаковке).

Выборочная проверка количества товаров с распространением ее результатов на всю партию допускается в случаях, предусмотренных государственными стандартами, техническими условиями или договорами.

При обнаружении недостачи дальнейшая приемка приостанавливается, составляется односторонний акт о выявленной недостаче товаров. Лица, производившие приемку, должны принять меры к обеспечению сохранности поступившего товара.

Для продолжения работы по приемке товара и составления двустороннего акта необходимо вызвать представителя одного городского отправителя (изготовителя) или, если это предусмотрено договором или другими обязательными документами, представителя иногороднего отправителя (изготовителя). Представитель одного городского поставщика должен явиться для участия в приемке товаров не позднее чем на следующий день после получения вызова (по скоропортящейся продукции – не позднее 4 ч после получения вызова); представитель иногороднего поставщика – в течение трех дней после получения вызова, не считая времени, необходимого для проезда.

В случае неявки представителя поставщика или если его вызов не обязательен, приемка товара производится с участием:

- представителя другого предприятия, выделенного руководителем

этого предприятия;

- представителя общественности предприятия-получателя, который назначается руководителем предприятия из числа лиц, утвержденных решением профсоюзного комитета.

С согласия отправителя (изготовителя) приемка товаров может быть произведена односторонне предприятием-получателем.

Представитель, выделенный для участия в приемке товаров, должен иметь удостоверение, которое выдается на каждую приемку в отдельности.

После завершения окончательной приемки товаров должен быть составлен акт. Акт о приемке товаров по количеству должен быть подписан всеми лицами, принимавшими в ней участие, и утвержден руководителем предприятия-получателя не позднее чем на следующий день после его составления.

К акту о недостатке или излишках товаров должны быть приложены копии сопроводительных документов, упаковочные ярлыки, этикетки и пломбы тарных мест, в которых установлена недостача, удостоверение представителя, выделенного для участия в приемке, односторонний и коммерческий акты, а также другие документы, которые могут свидетельствовать о недостатке.

*Приемка товаров по качеству* является важной операцией технологического процесса складской переработки грузов. Она проводится с целью выявления качества и комплектности поступивших на склад товаров и соответствия их требованиям государственных стандартов, технических условий, утвержденным образцам (эталонам).

Сроки приемки товаров по качеству могут быть предусмотрены договорами поставки, ГОСТами или техническими условиями. Во всех остальных случаях приемка товаров по качеству и комплектности проводится в следующие сроки:

- при иногородней поставке – не позднее 20 дней, а по скоропортящейся продукции – 24 ч после поступления товаров на склад;

- при одногородней поставке – не позднее 10 дней, а по скоропортящейся продукции – 24 ч после поступления товаров на склад.

Сроки приемки товаров по качеству удлинены для районов Крайнего Севера и других районов досрочного завоза до 48 ч по скоропортящимся товарам и до 40 дней по нес скоропортящимся продовольственным товарам. Непродовольственные товары должны быть приняты по качеству не позднее 60 дней с момента их поступления на склад. Одновременно с товаром осуществляется приемка тары.

Приемка товаров по качеству проводится материально ответственными лицами. На складах должны быть созданы необходимые условия для квалифицированной приемки товаров. Обычно производится сплошная проверка качества и комплектности товаров. Выборочная

проверка допускается лишь в тех случаях, когда это оговорено в договоре, предусмотрено государственными стандартами или техническими условиями.

В случае обнаружения несоответствия качества, комплектности, маркировки товаров, тары или упаковки установленным требованиям составляется акт, приемка товаров приостанавливается. Для участия в дальнейшей приемке вызывается представитель поставщика, о чем ему должно быть направлено уведомление (по телеграфу или телефону) не позднее 24 ч, а по скоропортящимся товарам – сразу же после обнаружения несоответствия качества товаров установленным требованиям.

Представитель иногороднего отправителя (изготовителя) должен явиться для участия в окончательной приемке товаров не позднее чем в трехдневный срок после получения вызова. При этом время, необходимое для проезда, в этот срок не включается.

Представитель одногороднего поставщика обязан явиться не позднее чем на следующий день (по скоропортящимся товарам – не позднее 4 ч) после получения вызова.

Если представитель поставщика не явился в установленный срок или если его вызов был не обязателен, проверка качества товаров может производиться с участием представителя общественности предприятия-получателя.

С согласия поставщика приемка товаров по качеству может быть произведена получателем в одностороннем порядке.

Документом, подтверждающим недоброкачественность, некомплектность товара, отсутствие надлежащей маркировки, а также недоброкачественность тары и упаковки, является акт, который должен быть составлен в день окончания приемки, но не позднее установленных сроков. В нем приводятся точные сведения об обнаруженных недостатках, дается их характеристика, перечисляются основания, по которым товары переведены в более низкий сорт. Здесь же должно быть заключение о причинах утраты качества товаров. Надлежаще оформленный акт с приложенными к нему соответствующими документами утверждается руководителем предприятия в трехдневный срок с момента его составления.

Акты об установлении расхождения в количестве или качестве поступивших товаров служат основанием для предъявления претензии поставщику.

В претензии должны быть сформулированы обстоятельства, послужившие основанием для ее предъявления, доказательства, подтверждающие изложенные в претензии обстоятельства, а также сумма требований заявителя и расчет этих требований. К ней должны быть приложены: акт о недостатке или недоброкачественности товаров, счет-фактура, транспортный документ, акт отбора проб, договор, на основа-

нии которого производилась поставка товаров, и другие документы, удостоверяющие недостачу, порчу и некомплектность товара.

Претензия должна быть подписана руководителем или заместителем руководителя оптового предприятия.

Ответ на претензию отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправления ответа на претензию, либо вручается под расписку.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения в срок ответа на претензию заявитель вправе предъявить иск в арбитражный суд. Он предъявляется в виде искового заявления.

Исковое заявление – это требование к компетентному органу о защите нарушенного права организации, предприятия, учреждения. Направляется в арбитражный суд области, края, республики по месту нахождения ответчика. Отправляют его заказной корреспонденцией или передают непосредственно в канцелярию суда.

В исковом заявлении должны быть сформулированы обстоятельства, послужившие основанием для предъявления искового заявления, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства. Должна быть приведена сумма неустойки или стоимости недостающей продукции (товара).

К исковому заявлению должны быть приложены:

- копия претензии и доказательство отсылки ее ответчику;
- копия ответа на претензию (если имеется);
- копия договора;
- выписка из спецификации;
- расчет неустойки или суммы претензии;
- акт приемки продукции;
- другие документы, обосновывающие иски требования.

Исковое заявление должно быть подписано руководителем предприятия или его заместителем.

**3.** Принятые по количеству и качеству товары укладывают в тару, пакетируют и перемещают в зону хранения. Здесь их укладывают на стеллажи или в штабеля.

Для предотвращения порчи и обеспечения полной сохранности товаров на складе должны быть созданы соответствующие условия их хранения. При этом важное значение имеют разработка рациональной схемы размещения товаров и выбор оптимальных способов их укладки, создание необходимых режимов хранения товаров, организация повседневного наблюдения и ухода за ними.

Большое значение для осуществления оперативного контроля и

ухода за товарами имеют *разработка и соблюдение рациональной схемы размещения товаров*, которая предусматривает закрепление за товарами определенных групп, подгрупп и наименований постоянных мест хранения. При разработке таких схем необходимо учитывать объем и порядок поступления товаров на склад, условия их реализации, правильное товарное соседство и возможность повседневного наблюдения за их сохранностью.

Товары, которые длительное время хранятся на складе, относительно редко поступают на склад, размещают дальше от входов и выходов и, наоборот, товары с высокой оборачиваемостью, крупногабаритные, с большим объемом поступления и отпуска размещают ближе к выходу и зоне комплектования заказов.

На хранение товары укладывают различными способами, выбор которых зависит от формы товара и тары, массы каждого тарного места, физических свойств товаров и других факторов.

Различают следующие способы хранения товаров:

- штабельное;
- стеллажное;
- навалом;
- в подвешенном виде.

Штабельное хранение применяют для различных продовольственных и непродовольственных товаров, затаренных в мешки, кипы, кули, ящики, бочки, а также товаров на поддонах и в малогабаритных контейнерах.

При укладке товаров в штабеля необходимо следить за тем, чтобы в складском помещении обеспечивалась нормальная циркуляция воздуха и выполнялись санитарные требования. С этой целью штабеля должны размещаться не ближе чем 0,5 м от внешней стены и 1,5 м от отопительных приборов. Между штабелями должны быть проходы шириной не менее 1 м и проезды, ширина которых определяется габаритами транспортных средств, транспортируемых грузов и погрузочно-разгрузочных механизмов.

Товары, доставленные в места хранения не на поддонах, укладывают в штабеля на подтоварники, что обеспечивает нормальную циркуляцию воздуха.

Широкое распространение получил стеллажный способ укладки товаров на хранение. При этом способе распакованные товары, а также товары во внешней таре различными способами (рядами, десятками и т.д.) размещают на полках стеллажей. Наиболее эффективно стеллажное хранение товаров, уложенных на поддоны. Оно обеспечивает широкое применение подъемно-транспортных механизмов. Стеллажное хранение товаров позволяет более рационально использовать емкость склада, так как при помощи вилочных погрузчиков или кранов-штабелеров товары можно укладывать на полках, расположенных на

максимальной высоте.

При укладке товаров на хранение необходимо придерживаться следующих основных требований:

- однородные товары должны быть уложены в стеллажи по обе стороны одного прохода;

- при укладке товаров вручную их следует размещать в ячейках стеллажей по вертикали, с тем, чтобы они находились в одной или в нескольких рядом расположенных секциях;

- на верхних ярусах стеллажей должны размещаться товары длительного хранения, а также товары, отпускаемые со склада крупными партиями;

- тарные места должны укладываться маркировкой наружу.

Для хранения верхней одежды в подвешенном виде используют вешала. Картофель, овощи, соль и другие насыпные грузы хранятся навалом.

За товарами, хранящимися на складах, должны быть обеспечены постоянное наблюдение и уход.

Необходимо регулярно проверять состояние товаров, обращая при этом внимание на появление признаков порчи, следов грызунов и насекомых. Сыпучие товары следует перелопачивать. Изделия из шерсти, меха необходимо предохранять от повреждения молью, отсыревшие товары следует просушивать и проветривать.

На складе должен быть налажен постоянный контроль за поддержанием оптимальной температуры и влажности воздуха.

С целью поддержания на складе необходимого санитарно-гигиенического режима следует регулярно производить тщательную уборку помещения, а также его дезодорацию, дератизацию, дезинсекцию и дезинфекцию.

В процессе хранения товаров на складе, подготовки их к отпуску и выполнения других складских операций возникают *товарные потери*. Следует различать допустимые товарные потери (естественную убыль) и недопустимые.

*Естественную убыль* составляют товарные потери, обусловленные естественными процессами, вызывающими изменение количества товаров (усушка, утриска, утечка, распыл и т.д.). На возмещение этих потерь установлены нормы естественной убыли.

Нормы естественной убыли применяются к товарам, отпущенным со склада за период между двумя инвентаризациями с учетом срока хранения.

Действующие нормы естественной убыли являются предельными и применяются только в тех случаях, когда при проверке фактического наличия товаров окажется недостача против учетных остатков.

При этом естественная убыль товаров списывается с материально ответственных лиц по фактическим размерам, но не выше установлен-

ных норм.

К *недопустимым* относят потери, возникшие в результате порчи, боя, лома товаров или неудовлетворительных условий их хранения.

На складах, где рационально осуществляются операции по приемке, хранению и отпуску товаров, их потери сведены до минимума.

4. Заключительную часть складского технологического процесса составляют операции по отпуску товаров со склада. К ним относятся:

- оформление продажи товаров оптовым покупателям;
- отборку товаров с мест хранения;
- перемещение товаров в зону комплектования заказов покупателей;
- комплектование заказов и упаковку (укладку в тару-оборудование);
- помаршрутное комплектование партий товаров;
- перемещение укомплектованных партий товаров в зону погрузки;
- погрузку автотранспорта, контейнеров, вагонов.

Оформление продажи товаров оптовым покупателям производится в зале товарных образцов.

Основанием для отборки товаров с мест хранения служат отборочный лист или счет-фактура.

Различают *механизированную* и *ручную отборку* товаров с мест хранения.

Механизированная отборка применяется в основном на крупных складах. При этом груз, спакетированный на поддоне, снимается с помощью механизма с места укладки и в виде целой транспортной единицы перемещается в зону комплектования заказов.

Ручная отборка осуществляется при отпуске небольшого количества товаров, мелкоштучных товаров сложного ассортимента, хранимых на стеллажах.

Существуют два метода отборки товаров: *индивидуальный* (для одного покупателя) и *комплексный* (для группы покупателей).

Комплексная отборка предусматривает отбор товаров с мест хранения одновременно для нескольких покупателей по сводному отборочному листу. Отобранные товары доставляются в зону комплектования заказов покупателей, где проверяется правильность отборки товаров в соответствии с заказами покупателей. Затем товары укладывают в инвентарную тару.

В каждую единицу тары вкладывают упаковочный лист, наличие которого повышает ответственность работников склада за правильность комплектования партии и ускоряет процесс приемки товаров в магазинах.

Загруженную инвентарную тару пломбируют и перемещают в экс-

педицию, где осуществляется помаршрутное комплектование партий товаров в соответствии с размещением конкретных покупателей.

При формировании помаршрутных отправок учитывается грузо-подъемность используемых автотранспортных средств.

Для учета сформированных партий товаров в экспедиции имеется специальный журнал, в котором указываются наименование покупателя, номер, дата оформления и сумма счета-фактуры, количество мест, подлежащих отправке, номера тары. Заведующий экспедицией расписывается в приеме товара к отправке. После возврата счета-фактуры с распиской получателя товара в журнале делается соответствующая отметка.

Экспедиция заказывает автотранспорт и организует отправку товаров покупателю.

Подготовленный к отправке груз доставляется в зону погрузки. В кузове автомобиля груз размещают с учетом эффективного использования его площади, а также с учетом расположения магазинов и других пунктов продажи товаров на маршруте.

Водитель, получивший товар для доставки, расписывается в журнале, в котором указывается номер путевого листа. Выезд загруженного автомобиля с территории оптового предприятия разрешается только при наличии соответствующего пропуска.

Доставив товар на место назначения, водитель сдает его заведующему магазином, предварительно проверив у него наличие доверенности на получение товара.

Заведующий магазином проверяет количество доставленных мест, исправность тары и пломб, соответствие номеров тары записям в счете-фактуре и расписывается в получении товара на всех его экземплярах, на которых он также указывает номер и дату своей доверенности и ставит штамп магазина.

Один экземпляр счета-фактуры остается у заведующего, два других – возвращают на базу.

#### **ТЕМА 2.4. УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА НА СКЛАДАХ**

1. Организация управления торгово-технологическим процессом на складе.
2. Структура аппарата склада и функции его работников.
3. Организация труда складских работников.

*1. Управление складским процессом предусматривает целенаправленное воздействие на него, обеспечивающее рациональное выполнение всех операций по приемке, хранению и отпуску товаров.*

В качестве средств управления складским технологическим процессом могут быть использованы электронная вычислительная техника, диспетчерская служба, технологические карты, графики, оперативные планы работы складов и др.

*С помощью ЭВМ* можно механизировать и автоматизировать складские технологические процессы (погрузочно-разгрузочные работы, приемку товаров, размещение товаров на складах, формирование заказов на отборку товаров, управление самой отборкой и другие операции, включая товароснабжение).

Важную роль в обеспечении четкой работы складов играет *диспетчеризация завоза и отпуска товаров*. Диспетчерские службы позволяют следить за состоянием товарных запасов и своевременно принимать необходимые меры по их регулированию.

*Технологические карты* представляют собой детальные разработки последовательности выполнения складских операций. Они могут быть составлены на весь процесс складской переработки грузов или на отдельные его этапы (поступление товаров, отправка товаров и т.д.). Их составляют также применительно к организации труда складских работников. Основой для разработки технологических карт служат перечень выполняемых операций, исполнители, а также перечень документов, составляемых по ходу технологического процесса. Кроме того, в технологической карте может быть предусмотрен раздел "Что запрещается или не допускается" с тем, чтобы предостеречь исполнителей от возможных ошибок при выполнении складских операций.

*Технологические графики* предусматривают выполнение складских операций во времени (в течение смены, суток и т.д.). Это могут быть графики работы погрузочно-разгрузочных механизмов, графики прибытия покупателей на склад или в зал товарных образцов для отборки товаров, графики работы экспедиционного склада и т.д.

*Сетевое планирование* применяют на крупных современных складах. Оно включает в себя разработку сетевых моделей и графиков. При этом *сетевая модель* склада представляет собой графическое изображение складских операций, последовательно отображающих чередование цепи работ и операций складского технологического процесса. *Сетевой график склада* – сетевая модель с рассчитанными параметрами, сроками исполнения складских работ.

Использование технологических карт, графиков, сетевых моделей способствует более четкой организации складского технологического процесса, более эффективному использованию трудовых и материальных ресурсов.

*Главной целью управления торгово-технологическими процессами на предприятиях оптовой торговли выступает обеспечение планомерного и бесперебойного товароснабжения розничных торговых*

*предприятий.* Оно включает управление товарными запасами, ассортиментом товаров, их хранением, погрузочно-разгрузочными и транспортными операциями, товарными потоками на складах.

*Управление товарными запасами* предусматривает их нормирование, оперативный учет и контроль и регулирование.

Нормирование товарных запасов позволяет разработать и установить их оптимальные нормативы (объемы), с тем чтобы обеспечить бесперебойное и ритмичное товароснабжение розничных торговых предприятий.

Оперативный учет и контроль за состоянием товарных запасов ведется на основании действующих форм учета и отчетности. Для этой цели используют карточки количественно-стоимостного учета, статистические отчеты о товарообороте и товарных запасах. В них отражаются остатки товаров на начало месяца, а также данные об их поступлении на склад и продаже оптовым покупателям. Фактические остатки товаров сопоставляют с нормативами и при выявлении отклонений устанавливают причины, вызвавшие эти отклонения.

Регулирование товарных запасов заключается в поддержании их на определенном уровне, в маневрировании ими с целью нормализации товарных запасов.

*Управление ассортиментом товаров* на оптовых предприятиях осуществляет коммерческая служба. Оно направлено на поддержание на складах оптимального ассортимента товаров, необходимого для бесперебойного снабжения розничной торговой сети.

Важным средством управления ассортиментом товаров на оптовых базах служат ассортиментные перечни, включающие минимально необходимое число разновидностей товаров, которые должны постоянно быть в наличии на складе.

Обязательные ассортиментные перечни рекомендуется разрабатывать на год. При необходимости в течение года в них можно вносить соответствующие изменения. Разработка ассортиментных перечней включает три этапа.

На первом этапе определяется перечень ассортиментных позиций. При этом учитываются виды товаров, прошедших через базу в отчетном году, и виды товаров, указанных в договорах на поставку товаров в предстоящем году.

На втором этапе рассчитывается число разновидностей каждого вида товара для годового ассортимента.

На заключительном этапе определяется количество разновидностей каждого товара для неснижаемого ассортимента, включающего такое их количество, которое постоянно должно быть в запасах.

Оперативный контроль за соответствием ассортимента товаров на складах установленному обязательному ассортиментному перечню

осуществляют товароведы (коммерсанты).

*Управление хранением товаров* на складах подчинено обеспечению количественной и качественной сохранности товаров, эффективному использованию складских площадей и емкостей.

*Управление погрузочно-разгрузочными и транспортными операциями* на складе направлено на сокращение времени выполнения цикла работ, простоя транспортных средств и обеспечение ритмичности складских операций. Оно предусматривает максимальное облегчение труда грузчиков и водителей средств механизации. При этом большое значение имеют правильный выбор механизмов и соответствующая подготовка рабочих.

На современных крупных складах управление погрузочно-разгрузочными и транспортными операциями осуществляют *диспетчерские службы*, в ведении которых находится парк подъемно-транспортных машин. Они снабжены техническими средствами, благодаря которым имеется возможность оперативно регулировать операции по погрузке и выгрузке транспортных средств, выбирать наиболее рациональные пути перемещения товаров, а также обеспечивать ритмичность работы всех подразделений оптовой базы.

**2.** Склад является основной составной частью оптового предприятия. *Структура аппарата и численность его работников зависят от вида склада, объема товарооборота, ассортимента товаров, объема и сложности складских операций.*

Склад функционирует под общим руководством коммерческого (торгового) отдела оптовой базы.

Возглавляет склад *заведующий*, который несет ответственность за сохранность материальных ценностей, следит за поступлением товаров и состоянием товарных запасов, организацией приемки, хранения и отпуска товаров, правильным размещением товаров и рациональным использованием складских площадей. Он обязан обеспечить своевременную подготовку товаров к отпуску оптовым покупателям, организовать приемку товаров, их оприходование, ведение учета движения и остатков товаров.

В его обязанности входит также своевременная информация администрации оптовой базы о товарах, завоз которых следует ускорить. Он должен обеспечить своевременное представление в бухгалтерию отчетов о движении товарно-материальных ценностей.

При наличии на складах товарных секций их возглавляют заведующие или старшие кладовщики. В их функции входит непосредственное руководство работой кладовщиков, отборщиков, упаковщиков, сортировщиков, водителей средств механизации погрузочно-разгрузочных работ, грузчиков и других подсобных рабочих.

*Кладовщики* осуществляют приемку товаров и размещение их на хранение, уход за ними в процессе хранения. Они несут материальную ответственность за сохранность товаров от момента их поступления до момента сдачи в упаковочную или экспедицию.

Отборку товаров, их первичную упаковку во внутреннюю тару и передачу в упаковочную производят *отборщики*. Они же заполняют отборочные фактуры.

*Упаковщики* укладывают товары в тару, затем маркируют грузы и пломбируют тарные места. Они несут ответственность за правильность упаковки, сохранность и наличие товаров в паковочном месте.

*Сортировщики* занимаются распаковкой товаров при их приемке, подсчетом и регистрацией посту пивших товаров по количеству и видам.

В обязанности сортировщиков входит подборка материалов для составления актов приемки.

*Водители подъемно-транспортных механизмов и грузчики* выполняют операции по перемещению, переноске и укладке товаров.

Работники экспедиции несут материальную ответственность за количество и сохранность товаров, переданных в экспедицию.

Наиболее эффективной системой материальной ответственности, обеспечивающей сохранность товарно-материальных ценностей и препятствующей хищениям и потерям товаров, является бригадная материальная ответственность.

На складе в состав бригады материально ответственных лиц входят различные категории работников. Такая система материальной ответственности вводится при согласии работников склада. В этом случае бригада заключает договор, который подписывается всеми ее членами и руководителем предприятия. При частичном изменении состава бригады новый член бригады должен дать подписку о материальной ответственности, предусмотренной договором. В случае смены бригадира заключается новый договор.

**3.** Постоянное расширение масштабов деятельности оптовой торговли, развитие складского хозяйства, повышение его технической оснащенности, внедрение современной прогрессивной технологии – все это вызывает усложнение трудового процесса, меняет характер труда. В связи с этим все более важное значение приобретает рациональная организация труда, которая обеспечивает наиболее эффективное использование материальных и трудовых ресурсов, повышение производительности труда.

Под рациональной организацией труда складских работников следует понимать осуществление комплекса мероприятий по совершенствованию методов труда и улучшению его условий.

Важнейшими направлениями рациональной организации труда на

складах оптовых баз являются:

- разработка рациональных форм разделения и кооперации труда складских работников;
- организация и обслуживание рабочих мест;
- изучение и распространение передовых приемов и методов труда при выполнении складских операций;
- совершенствование нормирования труда;
- подготовка и повышение квалификации кадров;
- создание благоприятных условий труда;
- охрана труда и техника безопасности.

*Разделение труда* предполагает разграничение деятельности работников в процессе совместного труда, что позволяет обеспечить правильную расстановку работников в соответствии с их квалификацией, определить потребную численность работников, а также установить четкую ответственность каждого исполнителя за порученное дело.

Основной задачей разделения труда является равномерная загрузка работников в течение рабочего дня (месяца и т.д.) при нормальной напряженности труда и в соответствии с их квалификацией.

Разделение труда складских работников тесно связано с *кооперацией*, т.е. объединением их трудовой деятельности для осуществления всего складского технологического процесса. Кооперация предусматривает объединение работников в производственные бригады, что способствует повышению их работоспособности, содействует развитию творческой инициативы. Члены бригады несут коллективную ответственность за результаты труда и сохранность материальных ценностей.

Одним из важных направлений организации труда складских работников является *рациональная организация их рабочих мест*.

Обснащение рабочего места необходимым оборудованием, инвентарем и средствами связи, его удобная планировка, хорошая освещенность – все это позволяет снизить утомляемость, способствует снижению затрат времени на выполнение складских операций и повышению эффективности труда работников складов.

*Обслуживание рабочих мест* предусматривает обеспечение работников необходимой информацией; четкую организацию хозяйственного обслуживания; своевременный профилактический ремонт оборудования и технических средств.

Для обеспечения рациональной организации труда складских работников важное значение имеют *изучение, обобщение и распространение передовых приемов и методов их труда*.

Одним из важных факторов повышения эффективности труда является его *нормирование*. Оно позволяет установить рациональную

численность и структуру работников склада в соответствии с режимом его работы, объемом выполняемых операций.

При нормировании труда используют фотографию рабочего времени и хронометраж. Методом фотографии наблюдают и замеряют все затраты рабочего времени на протяжении рабочего дня.

Хронометраж позволяет изучить затраты рабочего времени на выполнение повторяющихся операций путем измерения их продолжительности и анализа условий выполнения.

Нормирование труда на складах выражается в установлении норм времени, выработки, обслуживания и норм численности работников.

Первый показатель указывает на количество рабочего времени, которое необходимо затратить на выполнение определенной операции или работы.

Норма выработки определяет количество продукции, которая должна быть переработана за единицу времени. При помощи норм выработки можно рассчитать численность работников, необходимую для выполнения соответствующих складских операций.

Рациональная организация труда предусматривает постоянное *совершенствование работы с кадрами*. В связи с этим необходимо уделять большое внимание повышению квалификации складских работников, правильному подбору и расстановке кадров.

Внедрение рациональной организации труда на складах невозможно без создания *оптимальных условий труда*, способствующих повышению производительности труда работников, сохранению их здоровья и трудоспособности. С этой целью необходимо установление физиологически обоснованных режимов труда и отдыха, а также графиков выхода на работу.

Улучшению условий труда во многом способствуют мероприятия по охране труда и технике безопасности. Все работники склада должны быть обучены безопасным методам работ и правилам электробезопасности.

С этой целью проводятся инструктажи и проверка знаний работниками соответствующих правил по технике безопасности.

Ответственность за состояние охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии несут заведующие складами.

### **РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ ТЕМА 3.1. КЛАССИФИКАЦИЯ, ФУНКЦИИ, И ПРИНЦИПЫ РАЗМЕЩЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ**

1. Классификация и функции розничных торговых предприятий.
2. Специализация и типизация розничных торговых предприятий.

3. Основные принципы размещения розничных торговых предприятий.

1. Завершение процесса обращения товаров происходит в розничной торговой сети. Она представляет собой совокупность розничных торговых предприятий, осуществляющих куплю-продажу товаров покупателям для их личного использования.

Розничные торговые предприятия *классифицируют* по следующим основным признакам:

- особенности устройства;
- особенности объемно-планировочного решения здания;
- вид (товарная специализация);
- размер торговой площади;
- тип предприятия;
- применяемые методы продажи.

*По особенностям устройства* розничные торговые предприятия подразделяют на магазины, магазины-склады, павильоны, киоски, палатки, автомагазины и др.

Магазин – специально оборудованное стационарное здание, предназначенное для продажи товаров и оказания услуг покупателям. Магазины располагают комплексом помещений, предназначенных для осуществления различных торгово-технологических операций. Это позволяет применять в них средства механизации, создает благоприятные условия труда, способствует повышению качества торгового обслуживания.

Магазины-склады осуществляют торговлю лесными, строительными и другими материалами, санитарно-техническим и отопительным оборудованием, комплектами деревянных деталей для жилых и садовых домов, топливом и др. В состав таких магазинов могут входить: торговый зал и административные помещения, зал товарных образцов, складские помещения, навесы, площадки для хранения товаров.

Павильоны, палатки, киоски, автомагазины относятся к мелкорозничной торговой сети.

Павильон представляет собой оборудованное строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товарного запаса, рассчитанное на одно или несколько рабочих мест.

Киоск – оснащенное торговым оборудованием строение без торгового зала. Киоск рассчитан на одно рабочее место продавца, на площади которого размещается товарный запас.

Палатка – легко возводимая сборно-разборная конструкция, оснащенная прилавком, не имеющая торгового зала и помещений для хранения товаров, рассчитанная на одно или несколько рабочих мест продавца, на площади которых размещен товарный запас на один день торговли.

Автомгазины, а также другие средства передвижной торговли (автоприцепы, тележки, лотки и др.) предназначены для торговли вразвоз или вразнос. Они применяются в основном для обслуживания жителей населенных пунктов, в которых отсутствуют магазины. В последние годы передвижную торговлю стали активно использовать и в крупных городах в местах большого скопления людей.

*С учетом типа здания и особенностей его объемно-планировочного решения* предприятия розничной торговли можно подразделить на отдельно стоящие, встроенные, встроенно-пристроенные, пристроенные и торговые центры. Кроме того, различают магазины одноэтажные и многоэтажные, с подвальными помещениями или без них.

Отдельно стоящие магазины размещают в обособленных зданиях, построенных по специально разработанным для них проектам.

Все помещения встроенного магазина располагаются в габаритах здания.

Помещения встроенно-пристроенного магазина размещают не только в габаритах жилого здания, но и в объемах, вынесенных за эти габариты.

Пристроенным называется магазин, ограждающая стена или стены которого являются общими или смежными со стенами жилого дома.

Торговый центр представляет собой комплекс предприятий розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания, размещенных на одной территории. В границах торгового центра должна быть расположена стоянка для автомашин.

*По видам (товарной специализации)* розничные торговые предприятия принято подразделять на универсальные, комбинированные, специализированные и смешанные.

*По размеру торговой площади* выделяют магазины мелкие – до 250 м<sup>2</sup>, средние – от 251 до 1000, крупные – от 1001 до 5000 и особо крупные – свыше 5000 м<sup>2</sup>.

*На типы* магазины подразделяют в зависимости от ассортимента реализуемых товаров и размера торговой площади.

*По методам продажи товаров* различают предприятия с индивидуальным обслуживанием покупателей (через прилавок обслуживания), торгующие посредством самообслуживания, по образцам и др.

На предприятиях розничной торговли производятся операции, связанные с доведением товаров до населения. Торгово-технологический процесс в магазине состоит из торговых (коммерческих) и технологических операций. Содержание и последовательность выполнения этих операций зависят от типа и величины магазина, его технической оснащенности, степени подготовленности к продаже поступивших в магазин товаров и других факторов.

К основным торговым функциям магазинов следует отнести:

- изучение покупательского спроса на товары;
- формирование ассортимента товаров;
- составление заявок на завоз товаров;
- оказание торговых услуг покупателям;
- рекламирование товаров и услуг;
- продажа товаров (предложение их покупателям, помощь в выборе и др.).

Основными технологическими функциями являются:

- приемка поступивших товаров по количеству и качеству;
- хранение товаров;
- выполнение операций, связанных с производственной доработкой товаров (фасовка, упаковка, маркировка и др.);
- внутриагазинное перемещение, размещение и выкладка товаров на торговом оборудовании в торговом зале.

Наряду с перечисленными розничные торговые предприятия выполняют также функции, связанные с оказанием покупателям дополнительных услуг.

Рациональное построение торгово-технологического процесса в магазине должно обеспечить экономическую эффективность работы торгового предприятия, создать максимальные удобства для покупателей и комфортные условия для труда и отдыха работников магазина.

**2. Специализация и типизация магазинов** являются одним из основных направлений упорядочения розничной торговой сети. Они позволяют эффективнее использовать материально-техническую базу торговли, рационально организовать товароснабжение, повысить качество обслуживания населения.

*Специализация розничных торговых предприятий предусматривает их разделение по ряду признаков, основным из которых является ассортимент реализуемых товаров.*

По этому признаку все магазины можно разделить на три группы:

- 1) продовольственные;
- 2) непродовольственные;
- 3) смешанные.

В свою очередь продовольственные и непродовольственные магазины в зависимости от степени ограничения ассортимента товаров и его полноты можно подразделить на следующие группы:

- универсальные;
- комбинированные;
- специализированные с широким ассортиментом;
- специализированные с узким ассортиментом.

Товарный ассортимент *универсальных магазинов* включает боль-

шое число различных групп продовольственных или непродовольственных товаров.

*Комбинированные магазины* реализуют товары различных групп, объединенных по потребительским комплексам (товары для детей, женщин, мужчин) или по однородности спроса (диетические продукты, детское питание). К комбинированным магазинам можно отнести и те, которые осуществляют торговлю товарами нескольких (двух-трех) родственных групп (овощи – фрукты, мясо – рыба).

*Специализированные магазины с широким ассортиментом* предлагают покупателям товары какой-либо одной товарной группы (ткани, одежда).

В *специализированных магазинах с узким ассортиментом* представлена часть какой-либо товарной группы (мужские сорочки, хлопчатобумажные ткани).

На распространение специализации оказывает влияние и периодичность покупок продовольственных и непродовольственных товаров. Так, большинство продовольственных товаров относятся к товарам повседневного спроса. Посещая продовольственные магазины, покупатели часто совершают комплексную покупку (хлеб, молоко, мясо, овощи и др.). Поэтому важно, чтобы такие магазины размещались в непосредственной близости от потребителей, и в них были представлены все группы товаров частого спроса. Специализация же магазинов приводит к их удаленности от потребителей, создает неудобства для покупателей из-за необходимости посещать несколько магазинов для совершения комплексной покупки.

Со специализацией розничной торговой сети тесно связана ее типизация, цель которой состоит в устранении излишнего многообразия типов магазинов.

*Типизация представляет собой систему мероприятий, направленных на отбор рациональных типов магазинов, которые являются экономически эффективными и обеспечивают высокое качество обслуживания населения.* При этом наряду с отбором из числа уже действующих типов магазинов ведется разработка новых технически совершенных типов.

Применение типизации снижает затраты и сокращает сроки строительства и реконструкции магазинов за счет использования типовых проектов. Она также способствует более рациональному управлению розничной торговой сетью, поскольку позволяет применять типовые решения по организации товароснабжения, формированию ассортимента, подбору торгово-технологического оборудования, рациональной организации труда.

При определении типа предприятия учитываются следующие признаки:

- ассортимент реализуемых товаров;
- размер торговой площади;
- применяемые методы продажи товаров;
- месторасположение.

Наиболее распространенными типами розничных торговых предприятий в настоящее время являются следующие:

- универсам (супермаркет) – магазин, реализующий продовольственные товары универсального ассортимента и непродовольственные товары частого спроса преимущественно методом самообслуживания, торговой площадью от 400 м<sup>2</sup>;

- гастроном – магазин с индивидуальным обслуживанием покупателей через прилавок, реализующий продовольственные товары универсального ассортимента (с преобладанием гастрономии), торговой площадью от 400 м<sup>2</sup>;

- магазин "Продукты" (минимаркет) – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары узкого ассортимента (хлеб, кондитерские товары, гастрономия, винно-водочные изделия, пиво, безалкогольные напитки), с индивидуальным обслуживанием через прилавок, торговой площадью от 18 м<sup>2</sup>;

- универмаг – магазин, имеющий торговую площадь при размещении в городах от 3500 м<sup>2</sup> (в сельской местности – от 650 м<sup>2</sup>), предлагающий универсальный ассортимент непродовольственных товаров и использующий различные методы торгового обслуживания покупателей (самообслуживание, по образцам, по каталогам, через прилавок обслуживания и др.).

- универмаг "Детский мир" – предприятие розничной торговли, осуществляющее реализацию непродовольственных товаров универсального ассортимента для детей и применяющее различные методы торгового обслуживания покупателей, с торговой площадью от 2500 м<sup>2</sup>;

- торговый дом – предприятие розничной торговли, реализующее товарные комплексы предметов туалета и гардероба для женщин и мужчин (одежда, обувь, ткани, галантерея, парфюмерия), использующее различные методы торгового обслуживания покупателей, торговой площадью от 1000 м<sup>2</sup>;

- магазин "Промтовары" – предприятие розничной торговли, реализующее непродовольственные товары узкого ассортимента, основные из которых швейные и трикотажные изделия, обувь, галантерея, и парфюмерия, торговой площадью от 18 м<sup>2</sup>.

В сельской местности получили распространение магазины "Товары повседневного спроса", в которых покупатели могут приобрести все необходимые на каждый день продовольственные товары, а также непродовольственные товары повседневного и частого спроса.

Типы торговых предприятий постоянно изменяются и совершенствуются под влиянием процессов, происходящих в экономике страны, научно-технического прогресса, социальных и других факторов.

Так, широкое распространение за рубежом и в крупных городах России получили гипермаркеты.

Они представляют собой магазины самообслуживания с очень большой торговой площадью (не менее 5000 м<sup>2</sup>).

В них представлено до нескольких тысяч наименований как продовольственных, так и непродовольственных товаров.

Кроме того, в зарубежной торговле существует развитая сеть магазинов-дискаунтов, основная задача которых – продажа товаров по более низким ценам за счет уменьшения расходов, связанных с обслуживанием товаров (их хранением, подготовкой к продаже и т.п.). Этому способствует:

- сокращение числа посредников;
- преобладание в ассортименте товаров с высокой оборачиваемостью;
- применение самообслуживания;
- использование специальных стеллажей, позволяющих выкладывать товары в открытой транспортной таре.

**3.** Розничная торговая сеть должна быть максимально приближена к населению. Наибольшее влияние на ее размещение оказывают тип населенного пункта и численность жителей. Так, при размещении магазинов в городах следует учитывать влияние градостроительных, транспортных, социальных и экономических факторов.

*К градостроительным факторам* следует отнести площадь города, зонирование его территории, численность и плотность населения, размещение административных, культурных и спортивных центров.

*Транспортные факторы* включают направления и интенсивность основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта.

*К социальным факторам* относятся необходимость достижения высокого качества торгового обслуживания населения и снижения времени, затрачиваемого им на посещение предприятий розничной торговли.

Обеспечение оптимального уровня доходности розничной торговой сети, возмещение затрат на ее строительство и эксплуатацию составляют основу *экономических факторов* размещения предприятий розничной торговли.

В основе рационального размещения сети розничных торговых предприятий в городах лежат принципы равномерности и группового размещения, а также ориентации магазинов на определенную зону тор-

гового обслуживания.

*Принцип равномерности* применим к однотипным предприятиям, к так называемым удобным магазинам, торгующим товарами повседневного спроса и обслуживающим в основном постоянный контингент покупателей. Он предполагает равномерное размещение магазинов по всей территории города с учетом плотности населения.

*Принцип группового размещения* означает необходимость территориального сближения магазинов разного товарного профиля (по продаже хлеба, овощей, молока, рыбы, мяса и т.д.) с целью удовлетворения комплексного спроса.

Не менее важным является *принцип ориентации магазинов на определенную зону торгового обслуживания*. В соответствии с ним вся розничная торговая сеть делится на магазины местного и общегородского значения, магазины в составе торговых центров и магазины, расположенные вдоль автомагистралей.

Магазины местного значения, или "удобные магазины" располагаются в жилой зоне города в пределах пешеходной доступности. В таких магазинах должен быть представлен универсальный ассортимент товаров.

Магазины общегородского значения предназначены для обслуживания населения всего города, поэтому в их числе должны быть и универсальные, и специализированные, и комбинированные магазины.

Магазины в составе торговых центров, как правило, предлагают покупателям универсальный ассортимент. Чаще всего такие центры размещают на пересечении крупных автомагистралей вне пределов интенсивной городской застройки.

Перспективным направлением развития розничной торговли в городах является создание сетей магазинов, включающих в свой состав супермаркеты, гипермаркеты и магазины-дискаунты.

В районных центрах в зависимости от численности населения розничная торговая сеть может быть представлена универсамами, универмагами, специализированными магазинами, магазинами "Современное домашнее хозяйство", "Техника", "Детский мир" и т.д.

В рядовых селах с учетом численности жителей могут быть представлены в основном следующие типы магазинов: "Продтовары", "Промтовары", "Товары повседневного спроса".

При невозможности создания стационарной розничной торговой сети обслуживание должно осуществляться с помощью передвижной сети – автомагазинов и других передвижных средств торговли.

### **ТЕМА 3.2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ТОВАРОСНАБЖЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

1. Сущность и основные требования, предъявляемые к организации товароснабжения.
2. Формы товароснабжения и схемы завоза товаров в розничную торговую сеть.
3. Организация и технология завоза товаров на розничные торговые предприятия.

1. Под товароснабжением розничной торговой сети понимается система мероприятий, представляющая собой комплекс коммерческих и технологических операций по доведению товаров до предприятий розничной торговли.

Благодаря рационально организованному товароснабжению на розничных торговых предприятиях обеспечивается полнота и устойчивость ассортимента товаров, необходимый уровень товарных запасов, удовлетворение спроса населения, а также высокие финансово-экономические показатели работы торговых предприятий.

При организации товароснабжения предприятий розничной торговли должны учитываться следующие основные требования:

- завоз товаров следует осуществлять в соответствии со спросом населения и установленным для магазина ассортиментным перечнем;

- количество завозимых товаров должно определяться типом предприятия, объемом товарооборота и размерами торговых площадей. Особое значение имеет оснащенность торговых предприятий соответствующим торгово-технологическим оборудованием (холодильным оборудованием, различными емкостями и т.п.);

- величину единовременно доставляемой партии нужно исчислять с учетом имеющихся товарных запасов, объема среднедневной реализации и установленной периодичности завоза;

Товароснабжение розничных торговых предприятий должно основываться на следующих основных принципах:

- планомерность;
- ритмичность;
- оперативность;
- экономичность;
- централизация;
- технологичность.

*Планомерность* означает, что процесс товароснабжения предприятий розничной торговли должен носить планомерный характер. Завоз товаров в магазины и другие пункты продажи следует осуществлять на основе плановых графиков с учетом их ассортиментного профиля.

*Ритмичность* снабжения предполагает завоз товаров через относительно одинаковые промежутки времени. Ритмичность способствует ускорению оборачиваемости товаров, созданию товарных запасов, не-

обходимых для обеспечения бесперебойной работы на случай нарушения сроков завоза, исключает образование излишних товарных запасов.

Важным условием рациональной организации товароснабжения является его *оперативность*. Она предусматривает, что ритм завоза товаров должен нарастать или сокращаться в зависимости от изменений в спросе на них, сезонных и других колебаний.

Оптовые базы и другие предприятия, осуществляющие товароснабжение розничной торговой сети, должны оперативно учитывать эти изменения и вносить соответствующие коррективы, для чего им необходимо своевременно получать от розничных торговых предприятий информацию о ходе реализации товаров и состоянии товарных запасов.

*Экономичность* товароснабжения означает минимальные затраты рабочего времени, материальных и денежных средств на весь процесс доставки товаров в розничную торговую сеть. Это достигается эффективным использованием транспортных средств, механизацией погрузочно-разгрузочных работ, установлением рациональной звенности движения товаров, четким оформлением документов по отпуску и приемке товаров.

Таким образом, товароснабжение розничной торговой сети должно осуществляться на основе рациональных схем завоза товаров, которые разрабатываются с учетом минимизации грузооборота, оптимальной звенности, частоты доставки и размеров товарных партий.

*Централизация* предполагает товароснабжение розничных торговых предприятий силами и средствами предприятий-поставщиков. При этом работники магазинов хотя и несут ответственность за коммерческую сторону товароснабжения, но не отвлекаются от своей непосредственной работы.

Товароснабжение должно осуществляться на основе использования на всех его этапах прогрессивных *технологических решений*. Большую роль здесь играют модульные таротранспортные системы, являющиеся основой индустриализации товароснабжения розничной торговой сети.

2. Значительная часть товаров завозится в розничную торговую сеть с оптовых предприятий. Продовольственные товары повседневно-го спроса поступают на предприятия розничной торговли непосредственно с производственных предприятий – хлебозаводов, пищекомбинатов и т.п. В крупные универсальные специализированные магазины транзитом с промышленных предприятий могут поступать и другие товары, в том числе и сложного ассортимента. В основной же массе товары сложного ассортимента (одежда, обувь и т.д.) завозят в магазины со складов оптовых торговых баз.

Выбор источников товароснабжения зависит от многих факторов. При этом учитываются ассортимент товаров, типы и размеры магазинов, объем товарооборота, возможность бесперебойного снабжения магазинов, количество звеньев товародвижения и уровень транспортных расходов.

*В зависимости от источников поступления* применяют транзитную или складскую форму товароснабжения розничной торговой сети.

При транзитной форме доставка товаров в магазины осуществляется непосредственно из производственных предприятий промышленности или сельского хозяйства. Вместе с тем эта форма товароснабжения имеет ограниченное применение из-за измельченности и рассредоточенности розничной торговой сети. В основном она применяется по товарам простого ассортимента, а также по товарам, производство которых осуществляется в районах потребления (хлеб и хлебобулочные изделия, молоко и молочные продукты и т.п.).

При складской форме товары сложного ассортимента, нуждающиеся в предварительной подсортировке, завозятся в магазины со складов оптовых предприятий.

Выбрать наиболее оптимальные источники и формы товароснабжения розничных торговых предприятий можно с помощью разработки схем завоза по каждой товарной группе. Схемы предусматривают конкретный порядок завоза товаров на каждое розничное торговое предприятие. Их разработку рекомендуется осуществлять с учетом ряда принципов, основными из которых являются следующие:

- прохождение товаров через минимальное число промежуточных звеньев, преимущественно по схеме: промышленное предприятие – оптовая база – магазин;
- сосредоточение оптовой торговли товарами сложного ассортимента на оптовых предприятиях;
- расширение централизованной доставки товаров в розничную торговую сеть.

Схемы завоза товаров следует регулярно пересматривать и уточнять с учетом появления новых источников поступления товаров или других обстоятельств.

**3.** Основанием для завоза товаров на розничное торговое предприятие служит заявка. Она составляется по установленной форме. В ней указывают наименование товаров и основные их ассортиментные признаки (вид, сорт и т.д.), требуемое количество товаров. Заявку, составленную в двух экземплярах, подписывает заведующий или директор магазина, затем ее заверяют печатью и направляют поставщику для исполнения.

Товары могут доставляться в магазины и другие пункты продажи

централизованным и децентрализованным методами.

Наиболее эффективный метод доставки товаров на розничные торговые предприятия – *централизованный завоз*, при котором доставка товаров осуществляется силами и средствами поставщика на основе заявок розничных торговых предприятий в согласованные сроки. Применение этого метода позволяет организовать более четкое снабжение магазинов товарами, не отрывает работников розничных торговых предприятий от выполнения их основных обязанностей. При рационально организованной централизованной доставке товаров эффективнее используется рабочая сила и транспорт, снижаются издержки обращения. Товары завозятся ритмично по графикам, благодаря чему в магазинах поддерживается стабильный ассортимент. Ускоряется оборачиваемость товаров, уменьшается их порча.

Оптовые предприятия и другие поставщики, осуществляющие централизованный завоз товаров, проводят следующие подготовительные мероприятия:

- анализируют расположение торговой сети, группируют предприятия розничной торговли по типам и объему товарооборота;
- рассчитывают грузооборот, оптимальные размеры поставки и частоту завоза товаров, потребность в транспортных средствах и многооборотной таре и разрабатывают рациональные маршруты доставки товаров;
- осуществляют подготовку механизмов, транспортных средств и оборудования экспедиционных складов и предприятий розничной торговли для рационального выполнения операций, связанных с доставкой товаров;
- устанавливают систему материальной ответственности сторон за выполнение условий централизованной доставки;
- рассчитывают эффективность применения централизованной доставки товаров и выявляют резервы ее повышения.

Частоту и оптимальные размеры завозимых партий товара определяют для того, чтобы обеспечить бесперебойную торговлю товарами соответствующего ассортимента при минимальных размерах товарных запасов.

При определении частоты завоза товаров учитывают физико-химические свойства товаров, предельные сроки их реализации, среднесуточный объем продажи, размеры установленных неснижаемых товарных запасов и другие факторы.

Количество заказываемых товаров должно полностью обеспечивать устойчивость ассортимента и бесперебойную их продажу до очередного завоза и вместе с тем исключать образование излишних запасов. При определении этого количества учитывают частоту завоза товаров и среднесуточную их реализацию, неснижаемые запасы и остатки

товаров на день завоза.

Товары-новинки, которыми магазин ранее не торговал и возможная среднедневная реализация которых не известна, рекомендуется для начала заказывать небольшими пробными партиями.

Централизованная доставка товаров должна осуществляться по строго установленным *графикам*, представляющим собой расписание времени отборки и доставки товаров в магазины. В них указывают номера маршрутов, дни завоза, наименования торговых предприятий и их адреса, вид транспорта и часы доставки.

Графики завоза товаров тесно связаны с *маршрутами* централизованной доставки товаров, разрабатываемыми оптовыми базами. Их составление предусматривает более эффективное использование грузоподъемности транспортных средств и кратчайшие пути доставки товаров. Они бывают линейные и кольцевые.

Оптовые базы, осуществляющие централизованную доставку товаров в розничную торговую сеть, должны правильно определять потребность в транспортных средствах и многооборотной инвентарной таре.

В основу расчетов потребности в транспортных средствах должны быть положены данные об объемах заявок розничных торговых предприятий, грузоподъемности транспортных средств и среднем количестве рейсов.

Успешное функционирование системы товароснабжения розничной торговой сети требует оперативного сбора, обобщения и передачи коммерческим службам информации о состоянии торговли отдельными товарами на каждом розничном торговом предприятии. Оперативное управление товароснабжением розничной торговой сети возлагается на диспетчерскую службу. Она занимается сбором и обобщением информации, поступившей от магазинов, и оперативно передает ее коммерческой службе оптовой базы для принятия необходимого решения о завозе товаров.

### **ТЕМА 3.3. УСТРОЙСТВО И ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПЛАНИРОВОК МАГАЗИНОВ**

1. Классификация торговых зданий и сооружений и требования, предъявляемые к ним.
2. Состав и взаимосвязь помещений магазина.
3. Устройство и планировка торгового зала магазина.

1. Основными признаками, по которым классифицируют торговые здания и сооружения, являются:

- капитальность сооружения;
- особенности объемно-планировочного решения;
- материал наружных стен.

*По капитальности* все торговые здания и сооружения делятся на два вида – капитальные (предназначенные для размещения магазинов) и облегченные (для устройства мелкорозничных торговых предприятий).

*В зависимости от особенностей объемно-планировочного решения* торговые здания могут быть отдельно стоящими, встроенными, встроенно-пристроенными, пристроенными и образующими торговые центры. При этом здания бывают одноэтажные и многоэтажные, с подземными этажами или без них.

Магазины, расположенные в одноэтажных зданиях без подземных этажей, более предпочтительны: в них отсутствует необходимость устройства лестниц и применения лифтов для перемещения товаров, более удобны они и для покупателей. Однако такое размещение магазинов, особенно крупных, не всегда возможно, особенно в районах с плотной застройкой.

*По материалу наружных стен* торговые здания подразделяют на каменные, кирпичные, шлакоблочные, железобетонные и деревянные.

При строительстве магазинов в настоящее время наиболее часто используют сборные железобетонные каркасно-панельные конструкции с несущими наружными стенами из местных строительных материалов.

Все большее распространение получает и строительство павильонов, представляющих собой быстровозводимые конструкции, изготовленные из профилированных стали или алюминия и других современных высокотехнологичных материалов.

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

Технологические требования предполагают такое устройство здания, при котором обеспечивается рациональная организация торгово-технологического процесса, предусматривающая возможность комплексной механизации погрузочно-разгрузочных работ, применение прогрессивных методов продажи товаров.

Архитектурно-строительными требованиями предусматриваются прочность конструкции здания, использование при строительстве готовых элементов заводского изготовления, соответствие архитектуры здания композиции уже имеющейся застройки, наличие удобных подъездных путей к магазину и тротуаров для пешеходов.

В соответствии с экономическими требованиями должно быть обеспечено снижение затрат на строительство и эксплуатацию здания.

Этому способствует уменьшение расхода основных строительных материалов на единицу торговой площади или объема здания, применение унифицированных деталей.

Санитарно-технические требования определяют устройство систем теплоснабжения, отопления, вентиляции, водоснабжения, канализации, освещения. Соблюдение этих требований положительно сказывается на работе персонала, способствует повышению качества обслуживания покупателей.

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

- 1) торговые;
- 2) для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже;
- 3) подсобные;
- 4) административно-бытовые;
- 5) технические.

*Торговые помещения* являются основными в магазине. К таким помещениям относятся:

- торговые залы магазинов;
- отдел заказов;
- зал кафетерия;
- помещения или площади дополнительного обслуживания покупателей (места отдыха покупателей, помещения для раскроя тканей и др.).

*Помещения для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже* также имеют большое значение для обеспечения бесперебойного торгово-технологического процесса в магазине. В эту группу входят следующие помещения:

- разгрузочные;
- приемочные;
- кладовые, фасовочные, комплектовочные отдела заказов.

*Подсобные помещения* выполняют вспомогательную функцию в магазине, но при этом создают оптимальные условия для его работы. К ним относятся:

- помещения для хранения контейнеров и тары, упаковочных материалов, инвентаря, спецодежды, уборочного инвентаря и моющих средств;
- помещения для приема стеклянной тары от населения;
- мочные;
- мастерские для мелкого ремонта оборудования и инвентаря;
- рекламно-декорационные мастерские;
- экспедиции по доставке товаров на дом и др.

В группу *административно-бытовых помещений* входят:

- помещения аппарата управления;
- комната персонала;
- помещения для приема пищи;
- главная касса;
- гардеробные;
- душевые и др.

Состав *технических помещений* зависит от климатического района, в котором расположен магазин, а также уровня механизации, величины и товарного профиля магазина. Технические помещения включают в себя:

- машинные отделения охлаждаемых камер и лифтов;
- вентиляционные камеры;
- электрощитовую;
- котельную;
- тепловой узел;
- камеру кондиционирования воздуха;
- радиоузел.

Взаимное расположение основных групп помещений магазина должно быть таким, чтобы между ними обеспечивалась технологическая связь, способствующая перемещению товаров кратчайшими путями, исключались пересечения движения потоков товаров и покупателей.

Таким образом, при осуществлении планировки помещений магазина необходимо соблюдать следующие основные требования:

- разгрузочные (платформы или помещения) должны примыкать к помещениям для приемки товаров;
- помещения для приемки следует располагать так, чтобы обеспечивались кратчайшие связи между ними и помещениями для хранения товаров, а также торговыми залами, если товары поступают в тароборудовании;
- помещения для хранения товаров не должны быть проходными, их размещают в непосредственной близости от помещений для подготовки товаров к продаже;
- помещения для хранения товаров и подготовки их к продаже должны быть связаны с соответствующими отделами торговых залов и располагаться на одном уровне;
- служебные и бытовые помещения располагают таким образом, чтобы обеспечивалась необходимая связь между этой группой помещений и другими помещениями;
- взаимное расположение служебных и бытовых помещений определяется их функциями (например, должна быть обеспечена связь между помещениями для отдыха и приема пищи).

**3. Торговый зал – часть торговой площади, на которой осуществляется продажа товаров.** Устройство и планировка торгового зала должны разрабатываться с учетом следующих требований:

- обеспечения рациональной организации торгового процесса, движения покупательских и товарных потоков;
- создания условий для механизации трудоемких процессов;
- удобного для покупателей размещения входов, выходов, секций (отделов), торгового оборудования;
- эффективного использования площади торгового зала при размещении торгового оборудования;
- обеспечения рационального размещения и максимальной видимости выложенных товаров;
- создания условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания.

Наиболее распространенными являются торговые залы прямоугольной конфигурации с пропорциями сторон от 1 : 1 до 1 : 3. Подобная конфигурация торгового зала обеспечивает оптимальные условия для организации продажи товаров такими современными методами, как самообслуживание, продажа товаров по образцам.

Торговые залы магазинов, расположенных в отдельно стоящих зданиях, имеют пропорции близкие к квадрату (1 : 1; 1 : 1,5), что делает их эксплуатацию еще более эффективной с точки зрения перечисленных выше требований. Напротив, слишком вытянутая форма торговых залов (1 : 10 и более) встроенных магазинов усложняет их планировку, вызывает необходимость деления зала на отделы, что не всегда удобно для покупателей.

При планировке торгового зала важную роль играет правильная организация потоков покупателей, которая зависит от размещения входов и выходов, расстановки торгового оборудования и расположения контрольно-кассового узла.

Размещение входа в магазин и выхода из него по центру торгового зала применяют в магазинах, продажа в которых происходит через прилавок обслуживания. Это позволяет рассредоточить покупателей по всей площади зала.

В магазинах самообслуживания вход и выход совмещены и расположены, как правило, у правого угла фасада здания, чтобы поток покупателей был направлен против часовой стрелки.

Всю площадь торгового зала можно условно разделить на:

- установочную площадь;
- площадь проходов для покупателей и перемещения товаров;
- площадь рабочих мест обслуживающего персонала;
- площадь контрольно-кассового узла.

*Установочная площадь* включает в себя площадь, занятую торго-

вым оборудованием для выкладки товаров и крупногабаритными товарами (холодильниками, стиральными машинами и т.п.), размещенными в торговом зале, а также площадь для проведения денежных расчетов и обслуживания покупателей. В магазинах самообслуживания под установочную площадь обычно отводится примерно 30 % всей площади торгового зала.

Об эффективности использования площади торгового зала судят по коэффициенту установочной площади, который рассчитывают по формуле:

$$K_y = S_y / S_{т.з} ,$$

где  $K_y$  – коэффициент установочной площади;  $S_y$  – установочная площадь магазина,  $m^2$ ;

$S_{т.з}$  – площадь торгового зала,  $m^2$ .

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

Однако следует учесть, что этот показатель может изменяться в зависимости от размера магазина (чем больше торговая площадь, тем, как правило, меньше доля установочной площади) и от его специализации.

Наряду с рациональным использованием торговой площади под установку оборудования в магазине необходимо максимально эффективно использовать ее под выкладку товаров. Это достигается за счет применения оборудования, имеющего большую экспозиционную площадь.

*Экспозиционная площадь* исчисляется как сумма площадей всех горизонтальных, вертикальных и наклонных плоскостей, используемых для выкладки товаров на торговом оборудовании в торговом зале. К экспозиционной площади относится и площадь, занимаемая основаниями крупногабаритных товаров.

Степень использования площади торгового зала под выкладку товаров характеризует коэффициент экспозиционной площади. Его рассчитывают по следующей формуле:

$$K_{\text{эксп}} = S_{\text{эксп}} / S_{т.з} ,$$

где  $K_{\text{эксп}}$  – коэффициент экспозиционной площади торгового зала;

$S_{\text{эксп}}$  – экспозиционная площадь магазина,  $m^2$ ;

$S_{т.з}$  – площадь торгового зала,  $m^2$ .

Этот показатель зависит от видов и типов применяемого для выкладки оборудования. Оптимальным между экспозиционной площа-

дью и площадью торгового зала в магазине самообслуживания считается соотношение, примерно равное 0,7.

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

Коэффициент экспозиционной площади зависит от специализации магазина: он будет ниже в магазинах, где применяются холодильные прилавки и подобное холодильное оборудование, в магазинах, торгующих крупногабаритными товарами, и т.д.

Для свободного перемещения товаров и покупателей часть торгового зала магазина самообслуживания отводится под *проходы*. Ширина проходов между торговым оборудованием определяется строительными нормами и правилами, однако она может изменяться в каждом конкретном магазине с учетом применяемых средств механизации и интенсивности покупательского потока. Для свободного перемещения покупателей обязательным является наличие магистральных (более широких по сравнению с обычными) проходов.

В магазинах, где торговля ведется через прилавок обслуживания, выделяется *площадь для организации рабочих мест обслуживающего персонала*. Ее размер равен произведению длины фронта прилавка на глубину рабочего места. Глубина рабочего места продавца включает ширину прилавка и торгового оборудования для выкладки и размещения рабочего запаса товаров, а также ширину прохода между ними, который должен быть не менее 0,9 м.

Специально оборудованная часть площади торгового зала, предназначенная для расчетов с покупателями в зонах самообслуживания магазинов, в пределах которой сосредоточено более одной контрольно-кассовой машины, называется контрольно-кассовым узлом. *Площадь контрольно-кассового узла* включает в себя площадь, занимаемую кассовыми кабинами, проходами между ними, столами для упаковки товаров, а также площадь для хранения корзин и тележек для отборки товаров покупателями. В магазинах самообслуживания эта площадь не должна превышать 15 % площади торгового зала. При этом количество рабочих мест контролеров-кассиров определяют, исходя из специализации магазина и площади его торгового зала.

При составлении технологической планировки торгового зала большое значение имеет рациональное использование площади магазина за счет правильного размещения и применения торгового оборудования.

В зависимости от размеров и конфигурации торгового зала, ассортимента реализуемых товаров и методов продажи применяют линейную, боксовую, выставочную и смешанную планировки.

При продаже товаров по методу самообслуживания наиболее рациональна *линейная планировка торгового зала*, когда расстановка оборудования и проходы для покупателей спланированы в виде параллельных линий, расположенных, как правило, перпендикулярно линии узла расчета. При этом часть оборудования (пристенные горки, тару-оборудование, охлаждаемые прилавки) устанавливают вдоль стен торгового зала, что позволяет с большей эффективностью использовать его площадь.

С помощью линейной планировки удобно регулировать направления покупательских потоков, организовать единый расчетный узел. Она обеспечивает хороший просмотр торгового зала, предоставляет возможность самостоятельного отбора товаров всеми покупателями, позволяет совершить комплексную покупку, затратив на это минимум времени.

Различают три варианта линейной планировки:

- продольную – линии оборудования выстроены вдоль торгового зала;
- поперечную – оборудование образует линии, идущие поперек торгового зала;
- комбинированную, сочетающую в себе продольную и поперечную планировки.

Продольная линейная планировка применяется, если торговый зал магазина имеет небольшую (до 12 м) глубину. При большей глубине целесообразно использовать поперечную или комбинированную планировки.

*Боксовая планировка* представляет собой разбивку всей площади торгового зала на отделы (боксы).

При этом каждый отдел имеет собственный узел расчета, что делает такую планировку менее удобной для покупателей, совершающих комплексную покупку, поскольку на приобретение товаров в каждом отделе и на расчетные операции приходится затрачивать дополнительное время.

Боксовая планировка часто применяется в крупных магазинах или магазинах, расположенных в жилых домах и имеющих вытянутые пропорции торговых залов. Оправдано ее применение и в магазинах с универсальным ассортиментом непродовольственных товаров, особенно при продаже товаров, требующих примерки (обувь, одежда) или специального отбора (ювелирные изделия и т.п.).

*Выставочная планировка* применяется в магазинах, торгующих по образцам. Ее используют при продаже тканей, обоев, телевизоров, стиральных машин и др. Товары демонстрируют на стендах, горках, стеллажах, манекенах.

*Смешанная планировка* торгового зала сочетает в себе различные

виды планировок.

### **ТЕМА 3.4. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В МАГАЗИНЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ**

1. Содержание торгово-технологического процесса в магазине.
2. Организация и технология операций по поступлению и приёмке товаров в магазине.
3. Организация и технология хранения и подготовки товаров к продаже.
4. Размещение и выкладка товаров в торговом зале.
5. Организация и технология розничной продажи товаров.
6. Услуги, оказываемые покупателям магазинами.
7. Внемагазинные формы продажи товаров.

*1. Торгово-технологический процесс в магазине представляет собой комплекс взаимосвязанных, торговых (коммерческих) и технологических операций по доведению товаров до покупателей.*

Структура торгово-технологического процесса, последовательность выполнения различных операций зависят от степени хозяйственной самостоятельности торгового предприятия, применяемого метода продажи товаров, типа, размера магазина и других факторов. Таким образом, торгово-технологический процесс в магазине можно разделить на три основные части:

- операции с товарами до предложения их покупателям;
- операции непосредственного обслуживания покупателей;
- дополнительные операции по обслуживанию покупателей.

На качество торгового обслуживания существенное влияние оказывают *операции с товарами до предложения их покупателям*. К ним относят:

- разгрузку транспортных средств;
- доставку товаров в зону приемки;
- приемку товаров по количеству и качеству;
- доставку товаров в зону хранения, подготовки к продаже или непосредственно в торговый зал (в зависимости от степени готовности их к продаже);
- хранение товаров;
- подготовку товаров к продаже;
- перемещение товаров в торговый зал;
- выкладку товаров на торговом оборудовании.

Наиболее ответственную часть торгово-технологического процесса в магазине составляют *операции непосредственного обслуживания покупателей*, к которым относятся:

- встреча покупателя;
- предложение товаров;
- отбор товаров покупателями;
- расчет за отобранные товары;
- оказание покупателям дополнительных услуг.

Третья часть торгово-технологического процесса включает *выполнение операций, связанных с дополнительным обслуживанием покупателей*. Они направлены на оказание им разнообразных услуг, связанных с приобретением товаров (прием предварительных заказов, комплектование подарочных наборов, раскрой тканей и т.д.).

Торгово-технологический процесс в магазине должен основываться на следующих принципах:

- создание максимальных удобств для покупателей;
- достижение наиболее рационального использования помещений и торгово-технологического оборудования магазина;
- создание для работников магазина благоприятных условий труда и отдыха, обеспечивающих высокую культуру и производительность труда;
- обеспечение необходимой экономической эффективности работы магазина.

**2.** Транспортные средства, доставившие товары в магазин, должны быть без задержки приняты и разгружены. Разгрузку следует осуществлять с соблюдением общих правил выполнения погрузочно-разгрузочных работ.

*Поступившие в магазин товары доставляют в зону приемки.* Приемка товаров является одной из важных операций торгово-технологического процесса магазина и должна проводиться лицами, на которых возложена материальная ответственность. Приемке и оприходованию подлежат только доброкачественные товары, отвечающие требованиям стандартов и технических условий.

*Приемка товаров по количеству.* Она заключается в сверке массы, числа мест, единиц фактически поступивших товаров с показателями счетов-фактур, товарно-транспортных накладных и других сопроводительных документов.

Если товары поступили в магазин без сопроводительных документов, то на фактически поступившее их количество составляют акт с указанием в нем отсутствующих документов, а поступившие товары принимают на ответственное хранение.

Приемку товаров по количеству проводят в определенные сроки. Так, товары, поступившие без тары, в открытой или поврежденной таре, следует принимать в момент их доставки в магазин. Товары, по-

ступившие в исправной таре, по массе брутто и количеству мест принимают в момент получения их от поставщика, по массе нетто и количеству товарных единиц в каждом месте – одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней, а скоропортящиеся товары – не позднее 24 ч с момента получения товаров. Для районов Крайнего Севера, отдаленных районов и других районов досрочного завоза установлены более продолжительные сроки приемки товаров по количеству. Так, приемка непродовольственных товаров проводится не позднее 60 дней, продовольственных (кроме скоропортящихся) – не позднее 40 дней, а скоропортящихся товаров – не позднее 48 ч после поступления.

Если в процессе приемки будет выявлена недостача, то приемку товаров следует приостановить. Необходимо обеспечить сохранность товаров, а также принять меры к тому, чтобы они не смешались с другими однородными товарами. О выявленной недостаче составляют акт за подписями лиц, принимавших товар.

Для участия в окончательной приемке товаров и составлении двустороннего акта следует пригласить представителя однородного отправителя. Если товары получены в оригинальной упаковке или в нарушенной таре изготовителя, не являющегося отправителем, вызывают представителя однородного изготовителя. Представитель иногородного изготовителя вызывается в тех случаях, когда это предусмотрено договором. Представитель однородного отправителя (изготовителя) должен прибыть не позднее чем на следующий день после получения вызова, если в нем не указан иной срок явки, а по скоропортящимся товарам – в течение 4 ч после получения вызова.

Представитель иногородного отправителя (изготовителя) обязан явиться не позднее чем в трехдневный срок после получения вызова, не считая времени, необходимого для проезда, если иной срок не предусмотрен договором.

Вызов представителя отправителя (изготовителя) направляется по телеграфу или телефону не позднее 24 ч, а по скоропортящимся товарам – немедленно после обнаружения недостачи.

При неявке представителя поставщика в установленные сроки, а также в случаях, когда его вызов не обязателен, дальнейшую приемку проводят с участием представителя общественности. Материально ответственные и подчиненные им лица, а также лица, связанные с учетом, хранением, приемкой и отпуском материальных ценностей, не могут быть представителями общественности, выделяемыми для участия в приемке товаров в магазине. Нельзя выделять в качестве представителя общественности предприятия-получателя: руководителей магазинов или их заместителей, даже если они не являются материально ответственными лицами; бухгалтеров, товароведов, работа которых связана с учетом, хранением, приемкой и отпуском материальных цен-

ностей; работников юридической службы.

По результатам окончательной приемки товаров составляют акт.

В нем указывают количество недостающих товаров, их стоимость, приводят сведения о том, что определение количества товара проводилось на исправных весах или другими измерительными приборами, проверенными в установленном порядке, и другие сведения. Оформляют акт в соответствии с установленной формой. К нему прилагают копии сопроводительных документов, документ, удостоверяющий полномочия выделенного для участия в приемке товаров представителя, и другие материалы, предусмотренные правилами приемки товаров.

Если при приемке товаров выявлены излишки, то об этом также составляют акт.

Претензии о недостатке товаров, как и уведомление об излишках, направляют поставщику в течение месяца после составления акта, а в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях – в течение двух месяцев.

*Приемка товаров по качеству.* Приемка товаров по качеству должна быть проведена в установленные сроки. Если поставщик находится в том же населенном пункте, где расположен магазин, то поступившие от него товары принимают в течение 10 дней (скоропортящиеся – в течение 24 ч) с момента их получения. При иногородней поставке срок приемки товаров составляет 20 дней с момента их поступления, а по скоропортящимся продуктам – остается прежним. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях приемка непродовольственных товаров должна быть проведена не позднее 60 дней, продовольственных (кроме скоропортящихся) – не позднее 40 дней, а скоропортящихся товаров – не позднее 48 ч с момента их поступления в магазин.

В эти же сроки следует составить акты о результатах проверки качества поступивших товаров.

Если при приемке будут обнаружены недоброкачественные или некомплектные товары, то приемку приостанавливают и составляют односторонний акт. В нем указывают количество осмотренных товаров и характер выявленных дефектов. Одновременно надо создать необходимые условия для сохранности поступивших товаров.

Для окончательной приемки товаров создается комиссия. В ее работе должен участвовать представитель одногородного отправителя (изготовителя) или, если это предусмотрено договором, представитель иногороднего отправителя (изготовителя). Вызов представителя отправителя (изготовителя), а также его явка для участия в двусторонней приемке товаров по качеству должны осуществляться в те же сроки, что и при приемке товаров по количеству.

Акт о ненадлежащем качестве (некомплектности) товаров состав-

ляют с участием представителя поставщика, а при его неявке – с участием представителя общественности, назначенного в установленном порядке. Проверку качества товаров в одностороннем порядке магазин может производить в том случае, если такой порядок приемки предусмотрен договором.

О скрытых недостатках, обнаруженных в товарах с гарантийным сроком службы, акт составляют в течение пяти дней с момента их выявления, но в пределах установленного гарантийного срока. Акт о скрытых недостатках товаров, гарантийный срок на которые не установлен, составляют в пятидневный срок с момента обнаружения дефекта, но не позднее четырех месяцев со дня поступления товаров.

Магазин обязан принять на временное хранение недоброкачественные или некомплектные товары до принятия поставщиком решения об их дальнейшем использовании.

Претензия о несоответствии качества (некомплектности) товаров должна быть заявлена поставщику в те же сроки, что и претензия о несоответствии количества товаров. К ней должен быть приложен акт и все другие документы (сопроводительные и т.д.).

Если недоброкачественность обнаружена покупателем, то к акту магазина прикладывают: заявление покупателя с заключением магазина, фабричный ярлык или копию товарного чека и документы, подтверждающие стоимость ремонта.

**3.** После приемки товары доставляют в помещения для хранения. Процесс хранения товаров в магазине предусматривает их правильное размещение и укладку, создание оптимального режима, наблюдение и текущий уход за товарами. Сохранность количества и качества товаров в процессе их хранения должны обеспечить материально ответственные лица.

Товары, поступившие от поставщика в таре-оборудовании и подлежащие хранению непродолжительное время, размещают в той же таре-оборудовании.

Размещаемые на хранение товары группируют по признаку однородности режимов хранения. При этом учитывают их физико-химические и биологические свойства, правила товарного соседства и санитарно-гигиенические требования.

Непродовольственные товары, а также продовольственные товары с длительными сроками реализации (нескорпортящиеся товары) хранят при температуре 10...18 °С и относительной влажности воздуха 60...70 %.

За каждой группой товаров закрепляют постоянные места хранения. Товары хранят в упакованном или распакованном виде, используя штабельный или стеллажный способ укладки. Способы укладки зави-

сят от свойств товаров, вида тары и т.д.

На стеллажах размещают товары в распакованном виде. Укладывают их стопками, рядами, маркировкой наружу. Для облегчения подсчета товаров рекомендуется укладывать их в округленных количествах (десятками и т.д.).

В штабелях хранят товары, затаренные в мешки, бочки, ящики, а также громоздкие и крупногабаритные. При штабельной укладке используют подтоварники или поддоны. Размещенные на стеллажах и в штабелях товары должны находиться на расстоянии не менее 1 м от отопительных устройств и не менее 50 см от источников освещения и электропроводки. Укладка товаров должна обеспечивать нормальную циркуляцию воздуха. На товары не должны попадать прямые солнечные лучи.

В помещениях для хранения товаров строго соблюдают санитарный режим. Хранящиеся в магазине товары следует периодически просматривать, перекалывать, очищать от пыли. Необходимо регулярно проводить дератизацию и дезинсекцию.

В процессе хранения товаров, так же как и при осуществлении других технологических операций подготовка товаров к продаже и т.д.), в магазине могут возникнуть товарные потери (естественная убыль и активируемые потери), размеры которых при рациональной организации хранения можно свести минимуму.

Действующие *нормы естественной убыли* установлены на реализуемые вразвес стандартные продовольственные товары в процентах к их розничному обороту на возмещение потерь, образующихся при хранении товаров в магазине, а также при подготовке к продаже и продаже товаров вследствие:

- усушки;
- распыла;
- раскрошки, образующейся при продаже товаров, за исключением обсыпной карамели и сахара рафинада;
- утечки (таяние, просачивание);
- розлива при перекачке и продаже жидких товаров.

Кроме того, в нормы включены масса полимерной пленки, фольги и пергамента, удаляемых при продаже сыров, поступивших упакованными в указанные материалы, а также концы оболочек, шпагат и металлические зажимы, удаляемые при подготовке к продаже колбасного копченого сыра.

В норму естественной убыли не включены:

- нормируемые отходы, образующиеся при подготовке к продаже колбас, мясокопченостей и рыбы, продаваемой после предварительной разделки;

- зачистки сливочного масла, а также крошка, образующаяся при продаже обсыпной карамели и сахара-рафинада. Зачистки и крошка

сдаются на переработку и списываются по накладным, по которым эти отходы были сданы;

- всякого рода потери, образующиеся вследствие порчи товаров, повреждения тары, а также разницы между фактической массой тары и массой по трафарету (завес тары);

- фактические дополнительные потери, связанные с реализацией товаров методом самообслуживания, в пределах установленных норм.

Действующие нормы естественной убыли товаров являются предельными и применяются только в тех случаях, когда при проверке фактического наличия товаров окажется недостача против учетных остатков.

Естественная убыль товаров списывается по фактическим размерам, но не выше установленных норм. Ее списание может производиться только после инвентаризации на основе соответствующего расчета. Недостача товаров в пределах установленных норм естественной убыли списывается с материально ответственных лиц.

Перед подачей в торговый зал товары надо полностью подготовить к продаже.

*Подготовка товаров к продаже* заключается в их распаковке, сортировке, очистке, фасовке, упаковке, утюжке, маркировке и т.д. Количество подготовительных операций в магазине зависит от степени подготовленности товаров к продаже в момент поступления в магазин, сложности ассортимента и других факторов.

Все эти операции целесообразно проводить в специальных помещениях с соответствующим образом оборудованными рабочими местами.

**4.** Эффективность работы магазинов, качество обслуживания покупателей во многом зависят от рационального размещения товаров в торговом зале. Оно позволяет правильно спланировать покупательские потоки, сократить время на отборку товаров, увеличить пропускную способность магазина. Поэтому *размещение товаров в торговом зале магазина* следует осуществлять с учетом определенных основных требований.

При размещении товаров в торговом зале необходимо соблюдать правила товарного соседства. За каждой товарной группой следует закреплять постоянную зону размещения. Товары, которые представляют к продаже в магазине, размещают ближе к зоне, где выполняются подготовительные операции.

Крупногабаритные товары надо размещать рядом с зоной расчета или выходом из торгового зала. Товары, требующие длительного ознакомления с ними покупателей, располагают в глубине торгового зала, чтобы не создавались помехи движению покупательских потоков. То-

вары с высокой оборачиваемостью нужно расположить ближе к источнику пополнения.

Однородные товары лучше размещать концентрированно. Но если одни и те же товары входят в состав различных комплексов, а также если их концентрация приводит к задержке покупательского потока, то допустимо их размещение в разных местах торгового зала.

На первых этажах магазинов необходимо располагать товары более частого спроса и не требующие длительного выбора. Площади под отдельные товарные группы выделяют с учетом доли соответствующих групп товаров в продаже и их оборачиваемости.

*При выкладке товаров на торговом оборудовании* учитывают следующие основные принципы:

- однородные товары выкладывают по вертикали, обеспечивая тем самым лучшую их обзорность;
- целесообразно применять простейшие приемы выкладки товаров (прямую укладку, навалом и т.д.);
- декоративную выкладку товаров рекомендуется использовать только с рекламной целью;
- полки горок и другие элементы для выкладки товаров не следует переполнять товарами;
- в оптимальной зоне обзора (в пределах 1100...1600 мм от пола) необходимо размещать товары, быстрая реализация которых предпочтительна;
- выкладка товаров в торговом зале должна быть насыщенной;
- сопутствующие товары следует размещать навалом в различных местах (у торцовых стенок, контрольно-кассовых узлов и т.д.), используя для этих целей корзины или кассеты.

При выкладке товаров в упаковке рекомендуется отдельные образцы оставлять без упаковки или в прозрачной упаковке, чтобы покупатель мог ознакомиться с ними.

При размещении товаров в зале и выкладке их на торговом оборудовании, необходимо учитывать методы их продажи, конфигурацию торгового зала и другие факторы.

**5. Продажа товаров – завершающая стадия торгово-технологического процесса в магазине.** Операции, выполняемые на этой стадии, являются наиболее ответственными, так как они связаны с непосредственным обслуживанием покупателей.

Характер и структура операций по продаже товаров зависят в первую очередь от ассортимента реализуемых товаров и методов их продажи. Под *методами продажи* понимаются совокупность приемов и способов реализации товаров покупателям.

В розничной торговле применяют следующие методы продажи товаров:

- индивидуальное обслуживание покупателей (через прилавок обслуживания);
- самообслуживание;
- по образцам;
- с открытой выкладкой;
- по предварительным заказам.

*Индивидуальное обслуживание покупателей через прилавок* включает выполнение следующих операций:

- встреча покупателя и выявление его намерения;
- предложение и показ товаров;
- помощь в выборе товаров и консультация;
- предложение сопутствующих и новых товаров;
- проведение технологических операций, связанных с нарезкой, взвешиванием, отмериванием;
- расчетные операции;
- упаковка и выдача покупок.

Пришедший в магазин покупатель должен встретить приветливое отношение со стороны торгового персонала. При этом благоприятное впечатление оставляют опрятный внешний вид работников магазина, порядок и чистота в торговом зале. Выявление намерения покупателей заключается в определении их отношения к моделям, фасонам и другим признакам товаров. Эта операция должна выполняться торговым персоналом ненавязчиво, в вежливой форме.

После выявления намерения покупателя продавец показывает соответствующие товары. При этом он обращает внимание на особенности отдельных товаров, предлагает взамен отсутствующих другие однородные товары. Продавец обязан дать квалифицированную консультацию покупателю, которая может включать сведения о назначении товаров и способах их эксплуатации, нормах потребления, соответствии предлагаемых товаров современной моде и т.д. В обязанности продавца входит и предложение покупателю сопутствующих товаров.

На выполнение технологических операций, связанных с нарезкой, взвешиванием, отмериванием, затрачивается много труда и времени. Качество их выполнения, а следовательно, и качество обслуживания покупателей существенно зависит от квалификации торгового персонала, а также организации и обслуживания рабочего места продавца.

Завершается продажа товаров расчетом с покупателями и выдачей им покупок. Эти операции могут выполняться на рабочем месте продавца или контролера-кассира.

*Продажа товаров на основе самообслуживания* – один из самых удобных для покупателей методов продажи товаров. Самообслуживание позволяет ускорить операции по продаже товаров, увеличить пропускную способность магазинов, расширить объем реализации това-

ров. Этот метод предусматривает свободный доступ покупателей к выложенным в торговом зале товарам, возможность самостоятельно осматривать и отбирать их без помощи продавца. Оплата за отобранные товары осуществляется в контрольно-кассовом узле расчета магазина. При самообслуживании изменяются технологическая планировка торгового зала и других помещений магазина, организация материальной ответственности, товароснабжение, а также функции работников магазина.

Этот метод применяется при продаже большинства продовольственных и непродовольственных товаров. Товары, требующие нарезки, упаковки и т.д., продают в магазинах самообслуживания через прилавки индивидуального обслуживания.

В магазинах самообслуживания функции работников торгового зала сводятся в основном к консультированию покупателей, выкладке товаров и контролю за их сохранностью, выполнению расчетных операций.

Торговый персонал должен обеспечивать строгое соблюдение установленных правил торговли. Так, не разрешается требовать от покупателей, входящих в торговый зал магазина самообслуживания, предъявления приобретенных ими в других магазинах товаров, ставить на них штампы или какие-либо отметки, а также обязывать оставлять личные вещи. При желании покупатель может оставить у входа в торговый зал хозяйственную сумку, портфель и т.д., при этом магазин обязан обеспечить их сохранность.

Отобранные товары покупатели укладывают в инвентарную корзину или тележку и доставляют в контрольно-кассовый узел. Здесь происходит расчет как за товары, отобранные покупателем, так и за товары, отпущенные ему через прилавок обслуживания (в магазинах, где не все товары продают по методу самообслуживания). В контрольно-кассовом узле покупателю вручают кассовые чеки, служащие подтверждением правильности расчетов, и, в случае необходимости, основанием для обмена товаров.

Запрещено устраивать двойной контроль при расчетах с покупателями. Администрация магазина имеет право проводить лишь выборочную проверку правильности оплаты и контролировать работу кассира.

*Продажа товаров по образцам* предусматривает выкладку образцов в торговом зале и самостоятельное (или с помощью продавца) ознакомление с ними покупателей. После выбора товаров и оплаты покупки продавец вручает покупателю товары, соответствующие образцам. При этом методе продажи рабочие запасы размещают от площади торгового зала можно выставить образцы достаточно широкого ассортимента товаров. Обычно этот метод применяется при продаже технически сложных и крупногабаритных товаров, а также тех това-

ров, которые требуют перед их отпуском покупателю отмеривания и нарезки.

При *продаже товаров с открытой выкладкой* покупатели имеют возможность самостоятельно ознакомиться и отобрать выложенные на рабочем месте продавца товары. Их выкладывают на прилавках, горках, стендах. Функции продавца при этом методе продажи сводятся к консультированию покупателей, взвешиванию, упаковке и отпуску отобранных ими товаров. Расчетные операции могут осуществляться в кассах, установленных в торговом зале или на рабочем месте продавца. Продажа товаров с открытой выкладкой более удобна по сравнению с традиционным методом, так как многие покупатели имеют возможность одновременно знакомиться с выложенными образцами товаров. Обычно этот метод применяется при продаже тканей, обуви, чулочно-носочных изделий, бельевых товаров, галантереи, школьнописьменных товаров, посудыхозяйственных и других непродовольственных и некоторых продовольственных товаров.

*Торговля по предварительным заказам* удобна для покупателей, так как позволяет им экономить время на приобретение товаров. По предварительным заказам продают преимущественно продовольственные товары, а также непродовольственные товары сложного ассортимента. Заказы могут быть приняты в магазине, автомагазине, по месту работы или на дому покупателей. Они могут быть поданы в устной или письменной форме. Расчет осуществляется путем предварительной оплаты в кассе магазина или посредством почтового перевода (при продаже топлива и строительных материалов), а также путем оплаты стоимости товаров в момент их получения. Предварительно заказанные товары могут быть доставлены на дом или вручены покупателю в магазине. Заказы на продовольственные товары должны быть выполнены в течение 4...8 ч. По непродовольственным товарам срок выполнения заказа устанавливается в зависимости от вида товаров и возможностей его исполнения. Особенно удобен этот метод продажи товаров для жителей небольших сельских населенных пунктов, которые через магазины "Товары повседневного спроса" или автомагазины могут заказать технически сложные товары или другие товары длительного пользования, не теряя при этом время на поездки в другие населенные пункты для их приобретения.

**6.** Органичным продолжением торгово-технологического процесса в магазине является *оказание покупателям различного рода услуг*. Это могут быть услуги трех видов:

- связанные с оказанием помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании;
- информационно-консультационные;

- по созданию удобств покупателям.

*Первая группа* услуг включает:

- прием и исполнение заказов на товары;
- упаковку товаров;
- доставку крупногабаритных товаров на дом покупателю;
- организацию работ по послепродажному обслуживанию (установка технически сложных товаров на дому у покупателя, сборка мебели и др.);

*К информационно-консультационным услугам* относят:

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об услугах, оказываемых магазином;
- консультации специалистов по товарам;
- проведение рекламных презентаций товаров (показ товаров, дегустация продовольственных товаров).

*К услугам по созданию удобств покупателям* относят:

- организацию и создание мест отдыха;
- предоставление услуг комнаты матери и ребенка (при наличии комплекса товаров для детей);
- хранение купленных товаров;
- организацию питания покупателей (создание буфета, кафетерия);
- реализацию продовольственных товаров с потреблением на месте;
- парковку автомашин покупателей на организованную стоянку у магазина.

Перечень услуг, оказываемых конкретным предприятием торговли, формируют в соответствии с ассортиментом товаров, специализацией магазина, его местонахождением, спецификой обслуживания контингента покупателей.

Услуги, оказываемые магазинами, могут быть платными или бесплатными. К бесплатным относят услуги, непосредственно связанные с продажей товаров (консультации продавцов и специалистов, рекламную информацию и т.д.).

Другие услуги, предоставление которых связано для магазинов с дополнительными затратами (раскрой тканей, доставка товаров на дом и др.), могут выполняться за плату.

Наиболее благоприятные условия для оказания дополнительных услуг имеются в универмагах, универсамах и крупных специализированных магазинах. При этом преимущественное распространение получили такие виды услуг: раскрой тканей; прием заказов на пошив одежды и подгонка одежды по фигуре покупателя; доставка товаров на дом; установка купленных в магазине технически сложных товаров на дому у покупателей.

Кроме перечисленных дополнительных услуг, в магазинах оказы-

вают и другие, удобные для покупателей услуги. Например, комплектование праздничных наборов из имеющихся товаров; продажа цветов, периодических изданий, лекарственных средств и др.; прием стеклопосуды на дому у населения; консультации покупателей по домашнему консервированию продуктов; организация отделов обслуживания инвалидов, престарелых и многодетных семей (с доставкой товаров на дом); установка городских телефонов-автоматов; установка игровых автоматов и другие.

7. К внемагазинным формам продажи товаров относят:

- продажу товаров через сеть мелкорозничных предприятий;
- розничную почтовую торговлю;
- продажу товаров через автоматы;
- продажу товаров на ярмарках и базарах.

Использование той или иной формы продажи товаров зависит от численности жителей в населенном пункте, наличия торговых предприятий и их ассортиментного профиля, сезона и других обстоятельств.

*Продажа товаров через сеть мелкорозничных предприятий* занимает большое место в торговом обслуживании населения.

Мелкорозничная торговая сеть представлена павильонами, киосками, торговыми автоматами, магазинами на дому, а также передвижными средствами развозной и разносной торговли (автомагазины, тележки, лотки и т.д.). Мелкорозничные предприятия, расположенные в населенных пунктах, где отсутствуют магазины, имеют самостоятельное значение. В некоторых случаях они служат дополнением сети магазинов.

Наиболее распространенным типом мелкорозничных предприятий являются "Продукты". Обычно в их ассортименте не менее пяти товарных групп.

Эффективность работы мелкорозничных предприятий торговли во многом зависит от организации снабжения их товарами, установленного режима работы. Товароснабжение их должно быть ритмичным, так как большинство из них не имеют условий для хранения значительных запасов товаров. Режим работы павильонов и киосков должен быть удобным для покупателей.

Для продажи товаров используют также *передвижные средства торговли*. К ним относятся автомагазины и автоприцепы.

Торговля через автомагазины все более широкое распространение получает в крупных городах, чему способствовало развитие сети автомагазинов при предприятиях, производящих молочные, мясные и некоторые другие продовольственные товары. Они ведут торговлю в наиболее оживленных местах.

*Торговля через автоматы* является одной из прогрессивных форм продажи товаров. Чаще всего с помощью автоматов продаются жидкие и мелкоштучные продовольственные товары (напитки, растительное масло, мороженое, кондитерские, табачные изделия), а также видеокассеты, газеты, журналы, почтовые открытки и др.

Размещение торговых автоматов вне магазинов (на площадях, улицах, вокзалах и т.п.) позволяет осуществлять торговлю в любое время суток.

*Розничную почтовую торговлю* осуществляют базы, отправляя посылки на основании заказов покупателей. Чтобы оформить заказ, покупатели заполняют специальные бланки, имеющиеся в почтовом отделении или высылаемые базами по запросу покупателей. Информацию о наличии товаров на базах почтовой торговли можно получить из специальных каталогов или перечней товаров в местном почтовом отделении. В каталогах и перечнях помещают также правила покупки товаров посредством почтовой торговли.

*Продажа товаров на ярмарках и базарах* позволяет приблизить места реализации товаров к покупателям, расширить продажу товаров. Ярмарки представляют собой периодические крупные торги. Они проводятся традиционно, в них участвуют различные предприятия и организации торговли, культурно - просветительные учреждения. Базары тоже представляют собой периодические торги, организуемые торговыми предприятиями и организациями накануне каких-либо знаменательных событий (праздников, начала нового учебного года и т.д.).

Проведению ярмарок и базаров предшествует большая подготовительная работа: выбирается место и определяется время их проведения, благоустраивается территория, возводятся необходимые сооружения, проводится рекламная работа, комплектуется ассортимент товаров, подбираются соответствующие работники.

### **ТЕМА 3.5. УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ**

1. Организация управления торгово-технологическим процессом в магазине.
2. Организация труда работников магазина.

1. Торгово-технологический процесс в магазине состоит из периодически повторяемых операций, в чем проявляется его цикличность. В то же время торгово-технологический процесс может происходить с различной динамичностью и интенсивностью (в течение дня изменяется интенсивность покупательских и товарных потоков, расчетных и

других операций). Кроме того, отдельные его операции могут протекать с отклонениями от заданных величин, что придает всему торговотехнологическому процессу в магазине вероятностный характер. Все это происходит под влиянием различных факторов.

Для того чтобы обеспечить рациональное осуществление торговотехнологического процесса в магазине, необходима хорошо продуманная система управления всеми его операциями. Это позволит более эффективно использовать помещения магазина, торговотехнологическое оборудование, рабочую силу и в конечном итоге создать условия для обеспечения высокого качества обслуживания покупателей.

Предметами управления в магазине являются товарные запасы, ассортимент товаров, товарные и покупательские потоки, трудовой процесс и качество обслуживания покупателей.

Управление товарными запасами. В магазине должны быть созданы условия, обеспечивающие бесперебойную торговлю при минимальных объемах товарных запасов, а также для предотвращения товарных потерь в процессе хранения, внутримагазинного перемещения и продажи товаров. Это достигается путем повседневного управления товарными запасами. Оно должно быть нацелено прежде всего на предупреждение отклонения товарных запасов от определенных для магазина необходимых их размеров. Необходимые размеры товарных запасов для магазинов устанавливаются с учетом объема дневной реализации товаров, оптимальных размеров разовой поставки и других факторов. Работники магазинов следят за соответствием фактических запасов товаров установленным необходимым размерам и принимают меры по их регулированию.

В случае снижения объема запасов выявляют его причины и принимают меры по ускорению завоза товаров в магазин или активизации продажи заменяющих товаров.

Если фактические запасы товаров в магазине превысили необходимые размеры, то работники магазина должны в первую очередь установить причины возникшего превышения, из которых наиболее вероятными могут быть:

- снижение покупательского спроса под влиянием изменения моды, роста цен, появления новых, более совершенных товаров и т. д.;
- просчеты работников магазина при определении потребностей в товарах;
- низкое качество поставляемых товаров;
- несоблюдение сроков завоза товаров в магазин.

После выявления причин завышения фактических запасов товаров следует принять меры по ускорению реализации этих товаров, а также ограничить их завоз в магазин. Ускорить реализацию товаров можно

путем более активного их рекламирования или организации ярмарок-распродаж в других населенных пунктах. Излишки завезенных товаров могут быть также возвращены на склад оптовой базы.

Поскольку на розничных торговых предприятиях сконцентрирована основная часть товаров, то от уровня управления ими в магазине в значительной степени зависит товароснабжение населения. Поэтому в каждом магазине должен осуществляться постоянный контроль за состоянием товарных запасов, предусматривающий не только наблюдение за соответствием их установленным размерам, но и повседневный контроль за условиями хранения товаров.

Управление ассортиментом товаров. Оно предусматривает систематический контроль за соблюдением в магазине обязательного ассортиментного перечня товаров, своевременное внесение предложений по его изменению. В его задачи входит обеспечение достаточной полноты ассортимента в пределах товарных групп, его устойчивости и комплексности предложения. Управление ассортиментом товаров тесно связано с управлением товарными запасами.

Для регулирования и контроля ассортимента товаров в магазине применяют следующие методы:

- разработку технологических карт размещения ассортимента товаров в торговом зале;
- определение соответствия фактического ассортимента товаров установленному обязательному ассортиментному перечню и выявление причин отклонений;
- разработку и принятие решений, направленных на совершенствование ассортимента товаров.

Управление товарными потоками. Его цель состоит в том, чтобы обеспечить высокую производительность труда работников магазина и сократить затраты времени на пополнение товарных запасов в торговом зале. Оно должно основываться на соблюдении следующих принципов:

- достижение максимальной прямоочности внутримагазинного перемещения товаров;
- обеспечение минимального объема грузооборота;
- недопущение пересечения товарных и покупательских потоков;
- применение средств механизации на основе пакетирования грузов и широкое использование тары-оборудования.

Управление товарными потоками осуществляется на основе специальных технологических карт. При их разработке учитывают расположение помещений (зон) магазина и их взаимосвязь, размещение товаров в торговом зале, их оборачиваемость, обратные потоки тары и упаковки из торгового зала до мест их хранения, направления покупательских потоков.

Управление покупательскими потоками занимает центральное место в общей системе управления торгово-технологическим процессом в магазине. От него во многом зависят комфортные условия, создаваемые для покупателей в магазине, скорость обслуживания покупателей и пропускная способность магазина. Оно предусматривает равномерное распределение покупателей в торговом зале и создание условий для их свободного перемещения, выбора и оплаты товаров.

Управление потоками покупателей предполагает анализ их интенсивности по часам и дням работы магазина, расстановку персонала магазина с учетом их интенсивности, четкую внутримагазинную информацию, обеспечение размещения товаров в торговом зале с учетом равномерного распределения покупательских потоков и т. д. В регулировании потоков покупателей существенную роль играют контрольно-кассовые узлы магазина, которые должны иметь достаточную пропускную способность, что обеспечивается рациональным выбором типа контрольно-кассовых машин, правильным определением потребности в них, квалификацией контролеров-кассиров и т. д.

Управление процессом обслуживания покупателей. Оно находится в тесной взаимосвязи с совершенствованием всего торгово-технологического процесса в магазине, организации труда торговых работников, с соблюдением ими правил продажи товаров и требований культуры торговли. Поэтому следует систематически изучать мнение покупателей об используемых в магазине методах продажи товаров, ассортименте реализуемых товаров, дополнительных услугах, оказываемых покупателям, и т. д. На основе этого принимают дополнительные меры по улучшению торгового обслуживания населения.

**2. Организация труда в магазине должна быть направлена на осуществление комплекса организационно-технических, экономических и санитарно-гигиенических мероприятий, позволяющих рационализировать торгово-технологический процесс, эффективнее использовать торговые и другие площади, оборудование и персонал магазина, создать благоприятные условия труда и на этой основе обеспечить высокое качество торгового обслуживания населения.**

Различают индивидуальную и бригадную формы организации труда.

При индивидуальной форме организации труда работник магазина используется на определенном участке торгово-технологического процесса, на него возлагается личная ответственность за сохранность товарно-материальных ценностей, обслуживание покупателей и т. д.

Бригадная форма организации труда предполагает объединение работников в бригады в пределах отдела, секции и т. д. Они несут общую ответственность за результаты работы.

Численность работников и структура штата магазина зависят от типа предприятия и размера его торговой площади, объема, условий и режима работы, методов продажи товаров, количества рабочих мест и других показателей, влияющих на трудоемкость выполняемых работ.

В связи с этим важное значение имеет рациональное разделение труда работников магазина. Оно предусматривает наиболее целесообразную расстановку работников для выполнения торгово-технологических операций, четкое определение функциональных обязанностей каждого работника.

Основными формами разделения труда в магазине являются: функциональное, товарно-отраслевое и квалификационное.

Функциональное разделение предполагает обособление отдельных функций и выделение работников для их выполнения. С учетом этого признака весь персонал розничного торгового предприятия подразделяется на три категории: управленческий, основной, или торгово-оперативный, и вспомогательный.

Управленческий персонал состоит из работников, обеспечивающих управление торгово-технологическим и трудовым процессами. Сюда входят руководящие, инженерно-технические работники и служащие - директор (заведующий), заместитель директора (заведующего), администратор, товароведы, заведующие секциями, старший бухгалтер, бухгалтеры, кассир и т. д.

Общее руководство магазином осуществляет директор (заведующий), он же руководит планово-экономической работой, занимается подбором кадров и организует повышение их квалификации, обеспечивает охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность и соблюдение санитарных правил. Ему же подчинены службы, занимающиеся вопросами труда и заработной платы, бухгалтерского учета и финансов.

Заместитель директора (заведующего) магазином руководит коммерческой деятельностью, в его ведении находятся вопросы организации технологических операций и хозяйственного обслуживания.

Бухгалтерский аппарат принимает от материально ответственных лиц товарно-денежные отчеты, проверяет и обрабатывает их, учитывает денежные средства и кредиты банков, а также выполняет другие бухгалтерские операции.

Администратор следит за состоянием выкладки товаров и рекламного оформления торгового зала, за соблюдением правил торговли, принимает решения по претензиям покупателей и т. д.

Товароведы выполняют основные функции в области коммерческой работы и организации торговли. В них входят изучение спроса населения на товары, заключение договоров с поставщиками и контроль за их выполнением, подготовка претензионных материалов, кон-

троль за состоянием товарных запасов, проверка качества товаров и соблюдение условий их хранения. Они же организуют доставку товаров в магазин, внедряют современные методы продажи товаров и т. д.

Заведующие товарными отделами (секциями) организуют работу своих отделов (секций), следят за поддержанием товарных запасов на определенном уровне, составляют заявки на завоз товаров, принимают товары по количеству и качеству, обеспечивают сохранность товарно-материальных ценностей, выполняют другие функции, связанные с работой отделов (секций).

Основной (торгово-оперативный) персонал - это продавцы, контролеры-кассиры, контролеры, то есть работники, занятые обслуживанием покупателей в торговом зале.

В обязанности продавцов входит подготовка и уборка рабочего места (получение упаковочного материала, проверка работоспособности торгового оборудования и инвентаря, пополнение рабочих товарных запасов, уборка тары, поддержание надлежащего санитарного состояния), подготовка товаров к продаже, обслуживание покупателей, учет неудовлетворенного спроса и т. д.

Контролер-кассир готовит рабочее место к выполнению расчетных операций (проверяет исправность контрольно-кассовой машины, записывает показания счетчиков, получает разменную монету и т. д.), выполняет расчетные операции с покупателями, осуществляет сдачу выручки и т. д.

Контролер проверяет сортность, комплектность, размеры, эксплуатационные свойства и цены товаров. Осуществляет перемеривание оплаченных товаров, заполняет паспорта на приобретенные товары, консультирует покупателей, упаковывает и отпускает товары покупателям.

Вспомогательный персонал обеспечивает обслуживание основного персонала, а также поддерживает магазин в надлежащем санитарно-гигиеническом состоянии. В эту категорию входят рабочие, младший обслуживающий персонал (уборщицы), фасовщики, электромонтеры, техники и т. д.

Товарно-отраслевое разделение позволяет работникам магазина специализироваться на продаже отдельных или нескольких товарных групп. Это способствует более глубокому изучению ассортимента товаров, более квалифицированному и производительному обслуживанию покупателей.

Разделение труда по квалификационному признаку основывается на распределении обязанностей работников магазина в соответствии с их квалификацией. Рациональное использование квалифицированных кадров благотворно сказывается на повышении качества обслуживания покупателей. Так, с учетом квалификации продавцов подразделяют на

первую, вторую и третью категории. При этом продавец первой категории выполняет более сложные работы, на его долю приходятся более ответственные функции, связанные с обслуживанием покупателей. Соответствующие различия имеются и в круге обязанностей, а также в выполняемых функциях между продавцами второй и третьей категорий.

Соотношение количества продавцов различной квалификации на розничном торговом предприятии зависит от ассортимента реализуемых товаров. Так, чем большую долю в товарообороте занимают сложные по характеру отпуска товары, тем большее число продавцов высокой квалификации должно быть в штате магазина.

Одним из важных условий разделения труда является его кооперация, которая выражается в совмещении работниками магазина профессий, специальностей и функций. Это позволяет более полно и равномерно загрузить персонал магазина в течение рабочего дня, ускорить процесс обслуживания покупателей. В результате кооперации труда повышается профессиональный уровень работников магазина, они приобретают дополнительные навыки и знания.

Уровень кооперации труда в каждом конкретном магазине устанавливается с учетом режима работы магазина, форм организации труда и материальной ответственности на основе изучения степени загрузки работников и выявления свободного времени в течение рабочего дня.

Например, должность заведующего товарным отделом может быть совмещена с должностью администратора, товароведа, продавца, контролера, контролера-кассира; продавца - с должностью заведующего отделом, администратора, контролера, контролера-кассира, уборщика; контролера-кассира - с должностью контролера, продавца, уборщика и т. д. Такое совмещение должностей (профессий) может быть обеспечено за счет овладения работниками магазина второй профессией. Кроме того, для улучшения обслуживания покупателей большое значение имеет овладение продавцами дополнительными специальностями, что должно происходить на базе уже полученных ими навыков и приемов. Так, продавцу швейных изделий проще освоить специальность продавца верхнего и нижнего трикотажа, продавцу радиотоваров и телевизоров - специальность продавца кино- и фототоваров и т. д.

Помимо полного совмещения должностей, работники магазина параллельно с основными своими должностными обязанностями могут выполнять отдельные функции, относящиеся к другим профессиям (должностям). Например, заведующие отделами должны участвовать в обслуживании покупателей, продавцы должны выполнять вспомогательные работы во время вынужденных перерывов в их основной работе и т. д.

Разделение и кооперация труда в магазине должны осуществляться с учетом типа и размера торговой площади предприятия, применяемых методов продажи товаров, размера и структуры товарооборота, используемых методов дополнительного обслуживания покупателей и других условий работы магазина. Однако мероприятия по разделению и кооперации труда не должны сопровождаться ухудшением качества обслуживания покупателей и условий труда работников магазина.

Одно из основных направлений совершенствования организации труда в магазине - улучшение организации и обслуживания рабочих мест.

Организация и обслуживание рабочих мест должны обеспечивать персоналу магазина благоприятные условия для эффективного использования рабочего времени и оборудования, повышения производительности труда. Этому способствует:

- правильное оснащение рабочего места соответствующим оборудованием и инвентарем и удобное его размещение;
- бесперебойное обеспечение рабочих мест товарами, упаковочными материалами и т. д.;
- размещение рабочих мест в строгом соответствии с последовательностью выполнения торгово-технологических операций;
- создание нормальных условий труда, оптимальная окраска стен, оборудования и приспособлений.

Большое значение имеет планировка рабочих мест. Она представляет собой размещение на определенной площади (в зоне приложения труда) функционально связанных между собой элементов технологии, оборудования, организационной оснастки (рабочей мебели) и инвентаря, необходимых для осуществления торгово-технологического процесса. Длина фронта рабочих мест дифференцируется в зависимости от ассортимента и степени сложности реализуемых товаров, от интенсивности покупательских потоков и частоты покупок.

Обслуживание рабочих мест связано с выполнением подготовительно-заключительных, транспортных и хозяйственно-бытовых функций.

Подготовительно-заключительные функции включают: подготовку товаров к продаже; проверку полноты ассортимента товаров и его пополнение на оборудовании; подготовку инвентаря и размещение его в рабочей зоне; выкладку товаров; подготовку кассовой машины к работе; подсчет общей суммы выручки и сдачу ее в установленном порядке; уборку рабочего места.

Транспортные функции предусматривают внутримагазинное перемещение товаров и освободившихся упаковки и тары.

Выполнение хозяйственно-бытовых функций должно обеспечивать рабочие места необходимым оборудованием, инвентарем, упаковоч-

ными материалами и форменной одеждой.

Повышению производительности труда работников магазина во многом способствует совершенствование приемов и методов труда. Под приемами труда следует понимать совокупность трудовых действий, направленных на выполнение повторяющихся в определенной последовательности операций, связанных единым целевым назначением. Метод труда - способ осуществления процесса труда.

Используемые приемы и методы труда зависят от ассортимента реализуемых товаров, степени подготовки и методов продажи товаров, квалификации работников и других факторов. Совершенствование приемов и методов труда должно сопровождаться сокращением затрат времени на выполнение трудовых операций, обеспечением безопасности труда, достижением максимальной содержательности труда. Оно должно способствовать сокращению затрат времени на обслуживание покупателей и снижению утомляемости работников.

К важным факторам повышения эффективности труда работников розничных торговых предприятий относится его нормирование, которое позволяет установить рациональную численность и структуру штата работников, эффективно использовать оборудование и рабочее время, повысить материальную заинтересованность работников в результатах своего труда.

Рациональная организация труда работников магазина невозможна без нормирования затрат времени на выполнение торговых-технологических операций. Рабочий день работников магазина складывается из времени работы и перерывов. Время работы затрачивается на выполнение подготовительно-заключительных, основных и вспомогательных операций.

При нормировании труда работников используют нормы времени, выработки и обслуживания.

Под нормами времени понимают затраты времени на выполнение определенного объема работы одним или несколькими работниками в рациональных организационно-технических условиях.

Норма выработки - объем работы (в стоимостных или натуральных показателях), который необходимо выполнить одному или группе работников в единицу времени.

Норма обслуживания выражается в количестве единиц оборудования или в размере торговой площади магазина, которые должны обслуживаться одним работником или бригадой в течение рабочего дня или смены.

При технико-экономическом нормировании труда используют фототрафию рабочего дня и хронометраж.

С помощью фотографии рабочего дня определяют фактические затраты времени на различные виды работ и на перерывы в работе, вы-

являют долю этих затрат в общем рабочем времени. Фотография рабочего времени может быть индивидуальной и групповой. Для регистрации наблюдений заполняют специальную карту, в которой указывают дату проведения фотографии, наименование предприятия и структурного подразделения, фамилию работника, его специальность, стаж работы и возраст, продолжительность наблюдения, а также затраты времени на выполнение отдельных операций, на перерывы.

Путем хронометража устанавливают затраты времени на выполнение отдельных многократно повторяющихся операций. С его помощью можно выделить работников, владеющих наиболее совершенными приемами выполнения операций или отдельных их элементов, установить оптимальные затраты времени на осуществление этих операций или элементов.

Материалы фотографии, хронометража и других методов изучения рабочего времени используют для выявления недостатков в организации труда работников магазина и определения резервов повышения его эффективности.

На качество обслуживания покупателей существенное влияние оказывают квалификационный и общеобразовательный уровень работников магазина. Поэтому одним из направлений совершенствования организации труда в магазине является подготовка и повышение квалификации кадров. С повышением квалификации и общеобразовательного уровня работников розничных торговых предприятий растет производительность их труда и качество обслуживания покупателей, уменьшается уровень затрат труда в торговле. Квалифицированный работник быстрее овладевает передовыми методами труда, затрачивает меньше времени на выполнение отдельных операций, успевает обслужить большее количество покупателей, чем работник, обладающий более низкой квалификацией.

## **РАЗДЕЛ 4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТОРГОВЛИ**

### **ТЕМА 4.1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ТОРГОВЛИ**

1. Защита прав потребителей.
2. Организация государственного контроля торговли.
3. Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин.

**1.** В Российской Федерации имеется целая группа нормативных актов, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства.

Перечень нормативных актов открывает Конституция Российской Федерации, которая закрепляет права граждан и устанавливает гаран-

тии осуществления этих прав. От наиболее существенных нарушений потребителей защищают нормы административного и уголовного законодательства.

Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется Гражданским кодексом РФ и законом РФ "О защите прав потребителей". Кроме того, в сфере потребительского законодательства действуют несколько законов. Это законы РФ "О сертификации продукции и услуг", "Об организации страхового дела в Российской Федерации", "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках", Федеральный закон "О естественных монополиях" и ряд других нормативных актов.

Основные права и обязанности как организаций, продающих товары или оказывающих услуги, так и граждан-потребителей, которые этими товарами и услугами пользуются, закреплены в законе РФ "О защите прав потребителей".

В преамбуле закона приведены основные понятия, используемые в нем: потребитель, изготовитель, продавец, исполнитель и др.

*Потребителем* признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных нужд.

В качестве другой стороны во взаимоотношениях с потребителями выступают изготовители, исполнители или продавцы, которыми могут являться организации, а также предприниматели, которые производят для реализации потребителям товары, или реализуют их потребителям по договорам купли продажи, либо выполняют для них по договору работы или оказывают услуги.

*Изготовителем* признается та организация или индивидуальный предприниматель, которые производят товары для реализации их потребителям.

*Продавцом* является организация или индивидуальный предприниматель, которые реализуют потребителям товары по договору купли-продажи.

*Исполнителем* выступает организация или индивидуальный предприниматель, которые выполняют работы или оказывают услуги потребителям по возмездному договору.

В законе РФ "О защите прав потребителей" дается также определение такого понятия, как *недостаток товара* (работы, услуги), под которым следует понимать несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги), а также образцу или описанию при продаже товара по образцу или описанию. Здесь же указывается, что *существенный недостаток товара* (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без

несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В этой же части закона сказано, что безопасность товара (работы, услуги) определяется его безопасностью для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасностью процесса выполнения работы (оказания услуги).

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товары (работу), предназначенные для длительного использования, срок службы, в течение которого он обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также другими единицами измерения (километрами, метрами и т.п.).

На ряд товаров (продовольственные, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары), а также на некоторые работы, изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" определено также, что изготовитель или исполнитель вправе устанавливать на товар или работу гарантийный срок, в течение которого они по выбору потребителя обязаны выполнить его требования о ремонте, замене товара ненадлежащего качества и другие, предусмотренные законом требования.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок большей продолжительности.

Для того чтобы обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы, изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом объеме и ассортименте запасных частей.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах), которая должна доводиться до сведения потребителей в доступной форме.

Так, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает эту информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель, являющийся изготовителем,

исполнителем или продавцом, должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке действия и органе ее выдавшем, если вид деятельности изготовителя, исполнителя или продавца подлежит лицензированию.

Информация о товарах должна содержать:

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров, а в отношении продуктов питания – сведения о составе, весе и объеме, калорийности, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказаниях для их применения при отдельных видах заболеваний;

- цену и условия приобретения товаров;

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования;

- срок службы или срок годности;

- место нахождения (юридический адрес) изготовителя (продавца);

- информацию о безопасности товаров;

- информацию о правилах продажи товаров;

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу).

Информация о товарах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой и т.д. Например, маркировкой представляется информация об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям безопасности товаров для жизни, здоровья потребителя и окружающей среды.

Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории РФ, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Предусмотрена также ответственность продавца (изготовителя) за нарушение прав потребителей, имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатка товара, а также компенсация морального вреда, размер которой определяется судом.

Права потребителя при продаже ему товара с недостатками установлены во второй главе закона РФ "О защите прав потребителей".

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения

расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной модели (марки, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи.

В отношении технически сложных товаров потребитель вправе предъявить не все перечисленные требования. Он вправе требовать их замены на товар аналогичной модели или на такой же товар другой марки лишь только при обнаружении в товаре существенных недостатков.

По товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе предъявить по своему выбору два требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы. Эти требования могут быть предъявлены только продавцу товара и только в том случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

На время устранения недостатков или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должен быть предоставлен на период ремонта или замены аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. Правительством Российской Федерации устанавливается перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. Это автотранспортные средства (кроме автототранспортных средств, приобретенных инвалидами), мебель, электробритвы, электрофены и некоторые другие товары.

В соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей" Правительству РФ предоставлено право утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов товаров.

**2. Государственный контроль в торговле осуществляется органами Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии, Государственного комитета санитарно-эпидемиологического надзора Российской Федерации, Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства и другими органами государственного управления в пределах своей компетенции.**

Государственной 20ду1089 службой контроля за соблюдением норм и правил торговли, порядком применения цен, качеством и безопасностью товаров народного потребления является Государственная инспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства экономического развития и торговли Российской Феде-

рации (Госторгинспекция).

Объектами контроля Госторгинспекции являются предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, граждане, реализующие, производящие товары или услуги.

Территориальные управления проводят проверки соблюдения правил торговли и качества товаров у продавца, а также качества продукции у изготовителя. Они осуществляют в установленном порядке контроль на предприятиях торговли за соблюдением порядка применения цен, контролируют правильность пользования торговым и технологическим оборудованием, а также принимают меры по устранению выявленных недостатков и нарушений, обеспечивают широкую гласность результатов проверки.

В их компетенцию входит рассмотрение в соответствии с законодательством писем, заявлений, жалоб граждан на качество товаров, нарушения в работе торговых предприятий. Принимаемые ими после соответствующих проверок решения обязательны для исполнения продавцом, изготовителем.

Госторгинспекция наделена широкими правами. Она имеет право осуществлять проверки с правом беспрепятственного доступа на торговые и промышленные предприятия независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности. Ей также предоставлено право:

- осуществлять контроль за наличием у продавца, изготовителя сертификата на реализуемые товары и соответствием их требованиям стандартов или других нормативных документов;
- производить контрольные закупки товаров с целью определения правильности расчетов с покупателями, изымать образцы (пробы) товаров для проведения исследования их качества;
- давать заключение по просьбе продавца, потребителя о качестве сертифицированных товаров, вызывающих сомнение в части их соответствия стандарту.

Госторгинспекция имеет право составлять акты и давать обязательные к исполнению предписания об устранении выявленных нарушений правил торговли и технологии производства товаров, о снятии с реализации опасных (вредных) для жизни, здоровья и имущества граждан товаров и приостановлении или введении особых условий приемки и реализации товаров, изготовленных с нарушением требований нормативной документации.

Продавец, изготовитель обязаны давать объяснения, связанные с результатами проверок, принимать меры по устранению вскрытых нарушений и сообщать об этом в установленные сроки соответствующим управлениям Госторгинспекции.

Другие органы государственного управления осуществляют кон-

троль в коммерческой деятельности в пределах своей компетенции.

3. В соответствии с Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» контрольно-кассовая техника, включенная в Государственный реестр, применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Законом определено, что Правительством Российской Федерации устанавливается порядок, в соответствии с которым организации и индивидуальные предприниматели могут осуществлять наличные денежные расчеты и расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Закон также устанавливает, что наличные денежные расчеты и расчеты с использованием платежных карт могут осуществляться без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности:

- продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;

- продажи ценных бумаг;

- продажи лотерейных билетов;

- продажи проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;

- торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, па латок, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помеще-

ний и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;

- обеспечения питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;

- разносной мелкорозничной торговли как продовольственными, так и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров, а также продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

- продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

- продажи в сельской местности (за исключением районных центров и поселков городского типа) лекарственных препаратов в аптечных пунктах, расположенных в фельдшерско-акушерских пунктах;

- торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

- торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, вразвал овощами и бахчевыми культурами;

- приема от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;

- реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы, оказания услуг по проведению религиозных обрядов и церемоний в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- продажи по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты (почтовых марок и иных знаков, наносимых на почтовые отправления), подтверждающих оплату услуг почтовой связи.

Кроме того, организации и индивидуальные предприниматели, находящиеся в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), указанных в перечне, утвержденном органом государственной власти субъекта Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты или расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой тех-

ники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» определено, что требования к контрольно-кассовой технике, порядок и условия ее регистрации и применения определяются Правительством Российской Федерации.

Законом также установлено, что организации (за исключением кредитных) и индивидуальные предприниматели, применяющие контрольно-кассовую технику, обязаны:

- осуществлять регистрацию контрольно-кассовой техники в налоговых органах;

- применять при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт исправную контрольно-кассовую технику, опломбированную в установленном порядке, зарегистрированную в налоговых органах и обеспечивающую надлежащий учет денежных средств при проведении расчетов (фиксацию расчетных операций на контрольной ленте и в фискальной памяти);

- выдавать покупателям (клиентам) при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки;

- обеспечивать ведение и хранение в установленном порядке документации, связанной с приобретением и регистрацией, вводом в эксплуатацию и применением контрольно-кассовой техники, а также обеспечивать должностным лицам налоговых органов, осуществляющих проверку, беспрепятственный доступ к соответствующей контрольно-кассовой технике, предоставлять им указанную документацию;

- производить при первичной регистрации и перерегистрации контрольно-кассовой техники введение в фискальную память контрольно-кассовой техники информации и замену накопителей фискальной памяти с участием представителей налоговых органов.

Контроль за соблюдением организациями и предпринимателями требований Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» осуществляют налоговые органы. Они также:

- осуществляют контроль за полнотой учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей;

- проверяют документы, связанные с применением организациями и индивидуальными предпринимателями контрольно-кассовой техники, получают необходимые объяснения, справки и сведения по вопросам, возникающим при проведении проверок;

- проводят проверки выдачи организациями и индивидуальными

предпринимателями кассовых чеков;

- налагают штрафы в случаях и порядке, которые установлены Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на организации и индивидуальных предпринимателей, которые нарушают требования данного Федерального закона.

Органы внутренних дел взаимодействуют в пределах своей компетенции с налоговыми органами при осуществлении последними указанных контрольных функций.

Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденными Министерством финансов России, установлено, что при денежных расчетах с покупателями (клиентами) разрешается применение только тех типов контрольно-кассовых машин, серийные образцы которых прошли испытания в установленном порядке и внесены в Государственный реестр контрольно-кассовых машин.

Ввод в эксплуатацию, техническое обслуживание, ремонт и списание контрольно-кассовых машин должны производиться заводами-изготовителями или специализированными предприятиями, техническими центрами, наделенными соответствующими правами по данному роду деятельности.

Используемые для денежных расчетов с населением контрольно-кассовые машины подлежат регистрации в налоговых органах по месту нахождения предприятия. В их обязанности также входит осуществление контроля за соблюдением правил использования контрольно-кассовых машин, за полнотой учета выручки денежных средств на предприятиях торговли и других предприятиях, применяющих контрольно-кассовые машины.

К работе на кассовых машинах допускаются лица, освоившие правила их эксплуатации в объеме технического минимума, с которыми заключается договор о материальной ответственности.

Заводской номер машины обязательно указывается во всех документах, относящихся к ней (кассовом чеке, отчетной ведомости, паспорте, «Журнале кассира-операциониста» и др.), а также в документах, отражающих перемещение кассовой машины в связи с отправкой в ремонт, передачу другому предприятию и т. п.

Каждая контрольно-кассовая машина должна иметь паспорт установленной формы. В него заносятся сведения о вводе машины в эксплуатацию, среднем и капитальном ремонтах, а также указываются реквизиты фирменного клише с обозначением наименования предприятия и номера кассы.

Перевод суммирующих денежных счетчиков на нули (гашение) может осуществляться при вводе в эксплуатацию новой машины и при инвентаризации. При необходимости, в случае ремонта денежных

счетчиков в мастерской, их гашение может осуществляться только по согласованию с органами Государственной налоговой службы Российской Федерации.

Перевод показаний денежных счетчиков оформляется актом в двух экземплярах, один из которых передается в бухгалтерию контролирующей организации, а второй остается в магазине.

Актом оформляется и передача контрольно-кассовой машины на другое предприятие или в мастерскую для ремонта и обратно. В нем фиксируются показания секционных и контрольных счетчиков (регистров). Отметка о передаче машины делается в «Журнале кассира-операциониста» и в паспорте на машину.

Оформление акта необходимо и в случае ремонта денежных счетчиков непосредственно в магазине.

Ввод в эксплуатацию новых контрольно-кассовых машин осуществляет механик организации, производящей гарантийное и послегарантийное обслуживание и ремонт соответствующего типа машин. При вводе в эксплуатацию электронных контрольно-регистрирующих машин и кассовых терминалов необходимо присутствие программиста-электронщика. Механик или программист должны иметь удостоверение на право технического обслуживания и ремонта машин данного типа.

Ввод машин в эксплуатацию должен осуществляться в присутствии кассиров.

Оформление передачи машины в эксплуатацию осуществляется механиком (программистом) путем заполнения всех необходимых данных в заводском паспорте. Он же обязан опломбировать машину после установки фирменного клише с наименованием предприятия и номером контрольно-кассового узла. В электронных контрольно-регистрирующих машинах его вводят в программу машины.

До включения кассовых машин замки должны быть закрыты, а ключи (кроме ключей для перевода секционных денежных счетчиков на нули) должны храниться у директора (заведующего) магазина. Ключи для перевода денежных счетчиков на нули передаются директором магазина контролирующей организации (налоговой инспекции), где хранятся в сейфах и выдаются по письменному распоряжению руководителя и главного бухгалтера этой организации специалисту, уполномоченному для проведения проверки магазина.

Администрация магазина заводит на каждую контрольно-кассовую машину «Журнал кассира-операциониста» по установленной форме. Журнал должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен подписями налогового инспектора, директора и главного (старшего) бухгалтера магазина и печатью.

Паспорт кассовой машины, акты, «Журнал кассира-

операциониста» и другие документы хранятся у директора магазина, его заместителя или главного (старшего) бухгалтера.

Перед началом работы кассир получает под роспись все необходимое для работы на контрольно-кассовой машине (ключи от кассовой кабины, от привода кассовой машины и от денежного ящика, а также разменную монету и т. д.). Обязанности директора магазина, либо его заместителя, дежурного администратора при подготовке кассовых машин к работе сводятся к следующему:

- открытию замка привода и счетчиков машины, снятию (вместе с кассиром) показаний секционных и контрольных счетчиков, сверке их с показаниями за предыдущий день и внесением в «Журнал кассира-операциониста»;

- оформлению начала контрольной ленты с указанием на ней типа и заводского номера машины, даты и времени начала работы, показаний секционных и контрольных счетчиков (данные на контрольной ленте заверяются подписями);

- закрытию замка показаний денежных счетчиков и выдаче кассиру (контролеру-кассиру, продавцу) ключей от замка привода машины;

- выдаче указания кассиру о мерах по предупреждению подделки чеков (шифровка чека, предельная сумма чека и т. д.);

- обеспечению кассира разменной монетой и необходимыми купюрами.

При этом кассир, контролер-кассир или продавец перед началом работы на контрольно-кассовой машине обязан:

- проверить исправность блокирующего устройства, заправить чековую и контрольную ленты, установить дата-тор на текущую дату, перевести нумератор на нули;

- включить машину в электросеть и получением нулевого чека проверить ее работу от электропривода;

- напечатать два-три чека без обозначения суммы с целью проверки четкости печатания реквизитов на чековой и контрольной лентах и правильности установки дататора и нумератора;

- нулевые чеки приложить в конце дня к кассовому отчету;

- установить со стороны покупателя табличку со своей фамилией;

- разместить на рабочем месте необходимый инвентарь.

В процессе обслуживания покупателя кассир (контролер-кассир, продавец) обязан определить общую сумму покупки и назвать ее, получить от покупателя деньги за товары и выполнить следующее:

- четко назвать сумму полученных денег и положить их отдельно на виду у покупателя;

- напечатать чек;

- назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету вы-

дать одновременно).

Чеки контрольно-кассовых машин действительны только в течение дня выдачи их покупателю. Выдача денег по возвращенным покупателями чекам производится только при наличии на них подписи директора или заместителя директора магазина и только по чекам, выданным в данной кассе.

Неиспользованные чеки актируются в конце смены.

Кассир не имеет права снимать кассу без разрешения администрации магазина, а также не выдавать кассовые чеки покупателям.

В течение смены по указанию директора или заместителя директора магазина кассир может изменять шифр, применять штампы и оттиски «погашено», «контроль» и т. п., а также получать распечатки по кассовой машине и изменять совместно с программистом (оператором) шифр в кассовой машине.

В случае неясного печатания реквизитов на чеке, невыхода чека или обрыва контрольной ленты кассир обязан совместно с представителем администрации магазина проверить оттиски чека на контрольной ленте, подписать чек (если чек не вышел, вместо него получить нулевой), указав на обороте правильную сумму (рубли указываются прописью) и после проверки отсутствия пропусков нумерации подписать места обрыва контрольной ленты.

В случае обнаружения неисправности контрольно-кассовой машины, кассир совместно с представителем администрации магазина оформляет окончание работы на данной машине так же, как при окончании смены, с отметкой в «Журнале кассира-операциониста» времени и причины окончания работы.

Кассиру запрещено работать без контрольной ленты или склеивать ленту в местах обрыва. Нельзя допускать к кассовой машине посторонних лиц. Не разрешается покидать кассовую кабину без уведомления администрации магазина, отключения кассовой машины и запираения на ключ ее и кассовой кабины. Запрещается иметь в кассе личные деньги кассира и деньги, не учтенные через кассовую машину (кроме денег, выданных перед началом работы).

При предъявлении расчетного чека Сбербанка в уплату за товар, контролер-кассир проверяет подлинность чека, срок его действия, удостоверяется в личности предъявителя чека по паспорту или заменяющему его документу и ставит на обороте штамп с текстом «Чек принят в уплату за товар» с указанием номера и наименования магазина и даты приема чека, расписывается на штампе, а также делает отметки в специальной ведомости. Затем пробивается сумма, указанная в чеке, и выдается кассовый чек. Сумма проводится через вторую секцию, по которой пробиваются только безналичные расчеты.

Расчет за купленный в магазине товар может производиться по-

средством чековых книжек и кредитных карточек.

Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением установлен также порядок окончания работы на кассовой машине. При закрытии магазина или по прибытии инкассатора кассир должен подготовить денежную выручку и другие платежные документы, а также составить кассовый отчет и сдать выручку вместе с кассовым отчетом по приходному ордеру старшему (главному) кассиру, а в небольшом магазине с одной-двумя кассами - непосредственно инкассатору банка.

Представитель администрации магазина в присутствии кассира снимает показания секционнных и контрольных счетчиков (регистров), получает распечатку или вынимает контрольную ленту и подписывает их концы, указав тип и номер машины, показания секционнных и контрольных счетчиков, дневную выручку, дату и время окончания работы.

Отчетные ведомости на конец рабочего дня вписываются в «Журнал кассира-операциониста».

Сумма выручки определяется по показаниям секционнных счетчиков (регистров) на начало и конец рабочего дня. Она должна совпадать с суммой, сданной старшему кассиру и уложенной в инкассаторскую сумку, с итоговым чеком контрольно-кассовой машины. После этого делается соответствующая запись в «Журнале кассира-операциониста», которая скрепляется подписями кассира и представителя администрации.

Данные о выявленных недостатках или излишках также заносятся в соответствующие графы «Журнала кассира-операциониста».

После окончания работы на контрольно-кассовой машине кассир проводит ее межремонтное обслуживание.

Старший (главный) кассир после получения всех необходимых документов составляет сводный отчет за текущий день по установленной форме.

Использованные кассовые чеки и копии товарных чеков хранятся у материально ответственных лиц не менее 10 дней со дня продажи по ним товаров и проверки товарного отчета бухгалтерией. Контрольные ленты, «Журнал кассира-операциониста» и другие документы, подтверждающие проведение денежных расчетов с покупателями, должны храниться не менее 5 лет.

В Типовых правилах эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении расчетов с населением определены также:

- обязанности обслуживающих организаций и механика (оператора) по ремонту и техническому обслуживанию контрольно-кассовых машин;

- правила техники безопасности при эксплуатации контрольно-

кассовых машин.

приобретенного баллона с газом, с правилами безопасности при его транспортировке, а также при замене.

## **РАЗДЕЛ 5. ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ, КАПИТАЛЬНОГО СТОИТЕЛЬСТВА И РЕМОНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ**

### **ТЕМА 5.1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ**

1. Организация строительного проектирования.
2. Виды проектов, принципы и нормы проектирования.

1. Строительство, реконструкция и техническое перевооружение предприятий торговли осуществляется в соответствии с проектом. Проект представляет собой совокупность технических и конструкторских документов, к которым относятся обоснование, расчеты, чертежи, пояснительные записки, сметы и др.

При разработке проектной документации обязательно должны соблюдаться требования действующего законодательства в области строительства и градостроительства, нормы и требования органов государственного санитарного и пожарного надзора.

Основным нормативным документом в области строительства, обязательным для всех проектных, строительных и монтажных организаций, являются строительные нормы и правила (СНиП). Они принимаются и вводятся в действие федеральным органом исполнительной власти в области строительства.

В строительных нормах и правилах установлены обязательные положения, общие для всей территории Российской Федерации или ряда ее регионов с определенными климатическими, геологическими и другими природными условиями.

Строительные нормы и правила содержат основные организационно-методические требования, направленные на обеспечение необходимого уровня качества строительной продукции, общие технические требования по инженерным изысканиям для строительства, проектированию и строительству, а также требования к планировке и застройке, зданиям и сооружениям, строительным конструкциям, основаниям и системам инженерного оборудования.

Соблюдение требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве позволяет обеспечить:

- надежность зданий и сооружений в расчетных условиях эксплуатации, прочность и устойчивость строительных конструкций и основа-

ний;

- устойчивость зданий и сооружений и безопасность людей при землетрясениях, обвалах, оползнях и т.п.;

- устойчивость зданий и сооружений и безопасность людей при пожарах и в других аварийных ситуациях;

- охрану здоровья людей в процессе эксплуатации, необходимый тепловой, воздушно-влажностный, акустический и световой режимы помещений;

- эксплуатационные характеристики и параметры зданий и сооружений различного назначения и правила их размещения с учетом санитарных, экологических и других норм;

- сокращение расхода топливно-энергетических ресурсов и уменьшение потерь теплоты в зданиях и сооружениях.

При проектировании вновь строящихся, реконструируемых, расширяемых и модернизируемых объектов могут применяться и территориальные строительные нормы (ТСН). Использование территориальных строительных норм позволяет учитывать природно-климатические и социальные особенности, национальные традиции и экономические возможности республик, краев и областей России.

Наряду с названными нормативными документами при проектировании применяют государственные стандарты Российской Федерации в области строительства. В них установлены обязательные и рекомендуемые положения, определяющие конкретные параметры и характеристики отдельных частей зданий и сооружений, строительных изделий и материалов. Применение стандартов обеспечивает техническое единство при разработке, производстве и эксплуатации зданий, строительных сооружений и их комплексов.

Разработчиками проектной документации являются проектные организации, деятельность которых подлежит обязательному лицензированию. Они ведут разработку проектов строительства на основании заключаемых с заказчиками *договоров подряда на выполнение проектных работ*. В соответствии с этим договором подрядчик (проектировщик) обязуется по заданию заказчика разработать техническую документацию, а заказчик обязуется принять и оплатить ее.

Проектирование предприятий осуществляется в определенной последовательности и всегда начинается с предпроектных работ. Они включают в себя разработку технико-экономического обоснования и выдачу проектировщику задания на проектирование и заключение договора подряда на выполнение проектных работ.

*Технико-экономическое обоснование* является предпроектным документом, в котором обосновывается намечаемое строительство предприятия. В нем содержатся обоснования эффективности принимаемых технических, экономических и организационных решений по эксплуа-

тации и строительству предприятия.

На основании содержащихся в технико-экономическом обосновании данных и показателей заказчик выдает проектной организации *задание на выполнение проектирования*. По поручению заказчика оно может быть подготовлено подрядчиком. В таком случае задание становится обязательным для сторон с момента его утверждения заказчиком.

В задании на выполнение проектирования, в частности, содержатся следующие основные данные и требования:

- наименование и месторасположение объекта;
- основание для проектирования;
- вид строительства (новое, реконструкция и т.п.);
- стадийность проектирования;
- особые условия строительства;
- основные технико-экономические показатели (мощность, вместимость, пропускная способность, общая численность работающих, производительность труда и др.);
- требования к архитектурно-строительным, объемно-планировочным и конструктивным решениям здания;
- основные требования к инженерному и технологическому оборудованию.

Вместе с заданием на проектирование заказчик должен передать проектировщику другие документы, на основании которых выдается разрешение на строительство:

- обоснование инвестиций в строительство данного объекта;
- решение местного органа исполнительной власти о предварительном согласовании места размещения объекта;
- архитектурно-планировочное задание;
- имеющиеся материалы утвержденного проекта детальной планировки участка строительства;
- имеющиеся материалы топографической съемки участка строительства и данные геологических и гидрогеологических изысканий;
- материалы по существующей и сохраняемой застройке и зеленым насаждениям;
- сведения о надземных и подземных инженерных сооружениях и коммуникациях;
- технические условия на присоединение к новым инженерным сетям и коммуникациям;
- другие материалы, содержащие исходные данные, необходимые для составления технической документации.

Номенклатура, порядок и сроки представления материалов определяются в договоре подряда на выполнение проектных работ. В нем же устанавливаются состав и содержание проектной документации, сроки ее разработки.

Проектная документация на новое строительство, расширение и реконструкцию действующих предприятий, зданий и сооружений должна состоять из технического проекта предприятия, рабочих чертежей и сметной документации.

В состав *технического проекта* входят:

- 1) общая пояснительная записка;
- 2) генеральный план;
- 3) технологические решения;
- 4) строительные решения.

В общей пояснительной записке приводятся:

- основания для разработки проекта; исходные данные для проектирования; краткая характеристика предприятия; состав и назначение помещений;

- принципиальные решения по организации производства, труда и управления;

- результаты расчетов численного и профессионально-квалификационного состава работающих;

- число и оснащенность рабочих мест;

- сведения о потребности в топливе, воде, тепловой и электрической энергии и др.;

- организация и сроки строительства и освоения проектных мощностей;

- данные об эффективности капитальных вложений и т.п.

В генеральном плане должны быть отражены:

- краткая характеристика района и площадки строительства;

- зонирование территории;

- организация пешеходных и транспортных потоков;

- размещение зданий и их взаимосвязь;

- мероприятия по благоустройству и озеленению территории и т.п.

Технологические решения включают:

- характеристику технологии производственных и торговых процессов;

- данные о механизации и автоматизации технологических процессов;

- решения по теплоснабжению, электроснабжению, электрооборудованию, системам связи и сигнализации;

- спецификацию основного оборудования.

В состав строительных решений входят:

- архитектурно-строительные решения;

- решения по водопроводу и канализации;

- решения по отоплению, вентиляции и кондиционированию воздуха.

*Рабочие чертежи* состоят из:

- технологических чертежей;
- архитектурно-строительных чертежей;
- чертежей бетонных и железобетонных конструкций;
- чертежей стальных конструкций;
- чертежей по отоплению, вентиляции и кондиционированию воздуха;
- чертежей по водопроводу и канализации;
- электротехнических чертежей;
- чертежей связи и сигнализации;
- чертежей по автоматизации технологических процессов.

*Сметная документация* необходима для определения затрат на выполнение строительно-монтажных работ, приобретение оборудования для проектируемого предприятия.

Подготовленная проектировщиком проектная документация подлежит согласованию с заказчиком, а при необходимости (например, в случае нового строительства) – государственной экспертизе.

Государственная экспертиза проектной документации проводится в целях предотвращения строительства объектов, создание и использование которых не отвечает требованиям государственных норм и правил или наносит ущерб охраняемым законом правам и интересам граждан, юридических лиц и государства. Кроме того, экспертиза необходима для контроля над соблюдением социально-экономической и природоохранной политики.

Экспертиза проектов строительства проводится организациями государственной вневедомственной экспертизы, а также экспертными подразделениями министерств и ведомств (по вопросам, отнесенным к их компетенции).

По результатам экспертизы составляется заключение. Оно должно содержать:

- краткую характеристику исходных данных, условий строительства и основных проектных решений, а также технико-экономические показатели проекта строительства;
- замечания и предложения по принятым проектным решениям, изменения и дополнения, внесенные в процессе экспертизы, ожидаемый эффект от их реализации;
- общие выводы об экономической эффективности, экологической безопасности, эксплуатационной надежности и социальной значимости объекта;
- рекомендации по дополнительной проработке отдельных проектных решений при последующем проектировании.

В конце заключения делаются общие выводы о целесообразности строительства объекта и условиях его реализации. С учетом оценки качества проекта строительства в целом и внесенных в процессе экс-

пертизы изменений и дополнений он рекомендуется к утверждению, отклоняется или возвращается на доработку.

После утверждения руководителем экспертного органа заключение направляется заказчику.

**2.** Для строительства или реконструкции торговых объектов необходимо наличие проектно-сметной документации.

Строительство торговых предприятий осуществляется по проектам, представляющим собой комплекс технической и конструкторской документации, содержащей обоснование, расчёты, чертежи, сметы, пояснительные записки и другие материалы.

**Обоснование** – документ, определяющий целесообразность проектирования и строительства конкретного предприятия.

Принятые проектные решения обосновываются при помощи **расчётов**.

Чертежи служат для графического изображения проектируемого объекта (геометрической формы зданий, внутренней планировки, схем электроснабжения и т.д.)

Стоимость строительства объекта и лимит финансирования стройки определяется на основе **сметы**. Она служит также основным документом, в соответствии с которым производятся расчёты между заказчиком и подрядчиком.

С целью получения чёткого представления о проектируемом объекте в проекте содержится **пояснительная записка**, в которой даются соответствующие пояснения относительно отдельных частей объекта и принятых проектных решений.

Проекты строительства предприятий, зданий и сооружений могут быть индивидуальными и типовыми.

*Индивидуальные проекты* разрабатываются, как правило, для разового применения при возведении уникальных зданий и сооружений. Также их применяют в случаях, когда проектируемые здания входят в число зданий, создающих индивидуальный облик населенного пункта.

Строительство торговых предприятий ведется в основном по *типовым проектам*. Они разрабатываются для многократного использования при строительстве одинаковых по своему назначению (однотипных) объектов.

Применение типовых проектов значительно снижает затраты на проведение проектных работ и их сроки, способствует улучшению качества проектирования, позволяет широко использовать унифицированные строительные конструкции и детали.

Проектирование предприятий торговли должно основываться на следующих принципах:

- последовательности, то есть первоначальном решении общих вопросов обоснования целесообразности строительства, а затем уже

определении основных технологических, объёмно-планировочных, конструктивных, архитектурных и других решений;

- вариантности, предусматривающей разработку несколько вариантов проектов с целью выбора наиболее эффективного варианта;

- комплектности, предполагающей строгую взаимосвязку всех частей проекта;

- использовании в проектировании типовых проектов, что позволяет сократить затраты труда проектировщиков, снизить стоимость проектных работ и одновременно расширить применение при строительстве унифицированных деталей и узлов, прогрессивных типовых решений и т.д.;

- применении единых норм проектирования, являющихся необходимой базой для разработки высококачественных экономических проектов.

Строительные нормы и правила (СНиП)– это документ, в котором содержатся основные требования к проектированию и строительству предприятий, зданий и сооружений. Он является обязательным для всех проектных, строительных и монтажных организаций.

Строительные нормы и правила состоят из частей:

1. Организация, управление и экономика.
2. Нормы проектирования.
3. Правила производства и приёмки.
4. Сметные нормы.
5. Нормы затрат материальных и трудовых ресурсов.

В строительстве могут применяться территориальные строительные нормы (ТСН), которые утверждаются компетентными органами управления краёв, областей и городов РФ и действуют в пределах соответствующих территорий.

Также могут применяться стандарты предприятий строительного комплекса (СТП) и стандарты общественных объединений (СТО). Они устанавливают для применения на данном предприятии или объединении положения по организации и технологии производства, а также обеспечению качества продукции.

Перечисленные нормативные документы являются средством государственного регулирования градостроительной деятельности.

## **ТЕМА 5.2. ОРГАНИЗАЦИЯ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА И СТРОИТЕЛЬСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ**

1. Организация строительства предприятий торговли.
2. Реконструкция и ремонт предприятий торговли.

### **1. Строительство предприятий оптовой и розничной торговли ве-**

дятся хозяйственным и подрядным способами.

*При хозяйственном способе* строительство ведется силами и средствами самих застройщиков (организаций или предприятий). Этот способ наиболее часто применяется при реконструкции действующих предприятий, выполнении ремонтных работ, а также при возведении небольших объектов. С этой целью хозяйственные организации и предприятия создают строительные участки или бригады, обеспечивают их строительной техникой, закупают строительные материалы.

Основная доля строительно-монтажных работ осуществляется по *договору строительно-монтажного подряда*.

В соответствии с ним подрядчик обязуется в установленный договором срок построить по заданию заказчика определенный объект либо выполнить иные строительные работы, а заказчик обязуется создать подрядчику необходимые условия для выполнения работ, принять их результат и уплатить обусловленную цену.

Подрядный способ строительства удобен для заказчика, так как выступающие в роли подрядчика строительные и строительно-монтажные организации оснащены необходимой строительной техникой и располагают квалифицированными кадрами. Поскольку деятельность по строительству зданий и сооружений подлежит обязательному лицензированию, строительная организация должна иметь соответствующую лицензию.

Подрядчик может привлекать для выполнения соответствующих работ другие организации в качестве субподрядчиков. В этом случае подрядчик выступает в роли генерального подрядчика. Между генеральной подрядной организацией и субподрядчиком заключается договор на выполнение субподрядных работ.

Началу работ по строительству и реконструкции предприятий торговли должно предшествовать проведение заказчиком организационно-технической подготовки, включающей в себя:

- утверждение проектно-сметной документации;
- заключение договора со строительной организацией;
- получение разрешения органа архитектурно-строительного контроля на производство работ;
- утверждение проекта организации строительства и проекта производства работ;
- оформление финансирования в банке;
- получение ордера отдела подземных сооружений на производство земляных работ на строительной площадке.

Подрядчик обязан осуществлять строительство и связанные с ним работы в соответствии с технической документацией, определяющей объем, содержание работ и другие предъявляемые к ним требования, и со сметой, определяющей цену работ. Все указанные работы произво-

дятся в объеме и в сроки, предусмотренные договором строительного подряда, и сдаются заказчику в состоянии, обеспечивающем нормальную эксплуатацию объекта.

Заказчик осуществляет контроль и технический надзор за соответствием объема, стоимости и качества выполняемых работ проектно-сметной документации в период строительства.

Одним из направлений развития и совершенствования материально-технической базы торговли является *реконструкция предприятий торговли*. Реконструкция позволяет в короткие сроки осуществить совершенствование действующих предприятий:

- увеличить общую площадь за счет надстроек, пристроек и т.п.;
- повысить уровень инженерного оборудования;
- улучшить архитектурную выразительность здания и благоустройство территории;
- улучшить условия труда работников;
- повысить уровень обслуживания населения и т.д.

На реконструкцию торгового предприятия должна быть разработана проектно-сметная документация. При этом руководствуются строительными нормами и правилами, которые распространяются как на новое строительство, так и на реконструкцию зданий и сооружений.

Нормальное функционирование предприятий торговли в течение длительного времени невозможно без своевременного проведения *ремонта зданий и сооружений*. Он позволяет поддерживать или восстанавливать их первоначальные эксплуатационные качества. Ремонт может быть текущим или капитальным.

Текущий ремонт заключается в своевременном проведении мероприятий и работ, связанных с предупреждением преждевременного износа конструкций, отделки, инженерного оборудования.

Капитальный ремонт предусматривает замену и восстановление отдельных частей или целых конструкций и инженерно-технического оборудования зданий в связи с их физическим износом и разрушением.

Работы по капитальному ремонту зданий и сооружений должны проводиться в плановом порядке один раз в 5 – 20 лет (в зависимости от капитальности зданий и условий их эксплуатации). Они производятся подрядным или хозяйственным способом.

Капитальный ремонт осуществляется только по утвержденным проектам и сметам или только по сметам, если характер ремонтных работ не требует изготовления рабочих чертежей.

2. Одним из направлений развития и совершенствования материально-технической базы торговли является реконструкция предприятий торговли. Реконструкция позволяет в короткие сроки осуществить совершенствование действующих предприятий:

- увеличить общую площадь за счет надстроек, пристроек и т.п.;
- повысить уровень инженерного оборудования;
- улучшить архитектурную выразительность здания и благоустройство территории;
- улучшить условия труда работников;
- повысить уровень обслуживания населения и т.д.

На реконструкцию торгового предприятия должна быть разработана проектно-сметная документация. При этом руководствуются строительными нормами и правилами, которые распространяются как на новое строительство, так и на реконструкцию зданий и сооружений.

Нормальное функционирование предприятий торговли в течение длительного времени невозможно без своевременного проведения ремонта зданий и сооружений. Он позволяет поддерживать или восстанавливать их первоначальные эксплуатационные качества. Ремонт может быть текущим или капитальным.

Текущий ремонт заключается в своевременном проведении мероприятий и работ, связанных с предупреждением преждевременного износа конструкций, отделки, инженерного оборудования.

Капитальный ремонт предусматривает замену и восстановление отдельных частей или целых конструкций и инженерно-технического оборудования зданий в связи с их физическим износом и разрушением.

Работы по капитальному ремонту зданий и сооружений должны проводиться в плановом порядке один раз в 5 – 20 лет (в зависимости от капитальности зданий и условий их эксплуатации). Они производятся подрядным или хозяйственным способом.

Капитальный ремонт осуществляется только по утвержденным проектам и сметам или только по сметам, если характер ремонтных работ не требует изготовления рабочих чертежей.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Абчук, В.А. Коммерция: Учебник. - Спб.: Издательство Михайлова В.А. / В.А. Абчук, 2000. -475с.
2. Арустамов, Э.А. Оборудование предприятий (торговля): Учебное пособие / Э.А. Арустамов.- М.: Издательский Дом «Дашков и Ко», 2001. - 264с.
3. Волгин, В.В. Кладовщик: Устройство складов. Складские операции. Управление складом. Нормативные документы. / В.В. Волгин.- М.: Ось - 89, 2002. -272с.
4. Волгин, В.В. Склад. Организация и управление: Практическое пособие / В.В. Волгин.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002. - 400с.
5. Гуляев, В.А. Оборудование предприятий торговли и общественного питания: Полный курс: Учебник / В.А. Гуляева. - М.: Инфра -М, 2002. - 543с.
6. Дашков, Л.П., Памбухчиянц, В.К. Коммерция и технология торговли: Учебник для студентов ВУЗов. / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц.- М.: Издательско-книготорговый центр «Маркетинг», 2001.-596с.
7. Дашков, Л.П., Памбухчиянц, В.К. Организация, технология проектирование торговых предприятий: Учебник для студентов ВУЗов / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц.- М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2001. - 400с.
8. Дьяченко О.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия и организации: курс лекций для бакалавров : учеб. пособие / О.В. Дьяченко. – Брянск: Брянский ГАУ, 2015.
9. Джоббер, Д., Лонкастр, Дж. Продажи и управление продажами: Учебное пособие для ВУЗов. / Д. Джоббер, Дж. Лонкастр.- М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002. - 622с.
10. Зубкова, И.Н. Организация торговли непродовольственными товарами: Учебное пособие / И.Н. Зубкова.- М.: Издательский дом «Дашков и Ко», 2000. -218с.
11. Неверова, А.Н., Чалых, Т.И. Товароведенье и организация торговли непродовольственными товарами: Учебник для начального профессионального образования, учебное пособие для профессионального среднего образования / А.Н. Неверова, Т.И. Чалых. - 2-е изд.стер. - М.: Проф. Обр. Издат., 2002. - 464с.
12. Озерова, Л.В. Теоретические основы товароведения / Л.В. Озерова // Учебно-методические указания для проведения практических занятий. - Брянск: Издательство БГСХА, 2013.- 119с.
13. Озерова, Л.В. Инструментарий для работы с ТН ВЭД и ГТД (по дисциплине “Теоретические основы товароведения”) / Л.В. Озерова, Кузьмицкая А.А. - Брянск.: Издательство Брянской ГСХА, 2013. -50 с.
14. Озерова, Л.В. Организация, технология и проектирование пред-

- приятий: учебно-методические указания для проведения лабораторно-практических занятий у бакалавров по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело профиль Коммерция: учебное пособие / Л.В. Озерова – Брянск: БГСХА, 2014. – 63с.
15. Парфентьева, Т.Р., Миронова, Н.Б. Оборудование торговых предприятий. Учебное пособие для профессионального начального образования; учебное пособие для профессионального среднего образования / Т.Р. Парфентьева, Н.Б. Миронова, А.А. Петухова, Н.М. Филиппова. - М.: Издательский центр «Академия», Проф. изд., 2002. - 128с.
16. Памбухчиянц, О.В. Организация и технология коммерческой деятельности: Учебник для студентов средних специальных учебных заведений. О.В. Памбухчиянц.- М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2001. - 450с.
17. Памбухчиянц, О.В. Технология розничной торговли: Учебник для начального профессионального образования по профессии «Продавец, контролер-кассир». / О.В. Памбухчиянц.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002. -284с.
18. Панкратов, Ф.Г., Новиков, О.А. Практикум по курсу «организация, технология и проектирование торговых предприятий» / Ф.Г. Панкратов, О.А. Новиков [и др.] - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002. - 240с.
19. Пик, Хью. «Супермаркет. Организация и управление». Пер. с англ. / Хью Пик.-М.: Сирин, 2001.-452с.
20. Поседько, Н.А. Коммерческая деятельность /Н.А. Поседько / Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 100700.62 Торговое дело профиль Коммерция. – Брянск: БГСХА, 2014. – 50 с.
21. Торговля в Брянской области: Стат.сб./Облкомстат. - Брянск, 2003. - 206с.
22. Торговое право России: Сборник законодательных и иных нормативных документов, регламентирующих торговую деятельность России. - М.: ТЕИС, 2000. - 879с.
23. Торикив, В. Е. Информационно-консультационная служба в сельском хозяйстве зарубежных стран и России: учебное пособие / В. В. Торикив, В. Ф. Мальцев, Н. М. Белоус, Б. И. Квитко, М. В. Резунова. – Брянск, 2004. – 268 с.
24. Храменкова, А.О. Курсовые работы по экономике труда: учебно-методическое пособие / А.О. Храменкова. – Брянск: Издательство БГСХА, 2015. – 78 с.
25. Шумилова, Е.В. Организация, технология и проектирование предприятий: метод. пособие по изучению дисциплины / Е.В. Шумилова. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2013. – 88 с.
26. Щуко, Л.П. Нормы и правила розничной торговли. Законодатель-

- ство / Л.П. Шуко.- Спб.: «Издательский дом Герда», 2001. - 264с.
27. Щур, Д.Л. Труханович Л.В. Основы торговли. Розничная торговля. / Д.Л. Щур.- М.: Издательство «Дело и Сервис», 2002. - 800с.
28. Щур, Д.Л., Труханович, Л.В. Документация торгового предприятия: Сборник форм и образцов заполнения с комментариями / Д.Л. Щур, Л.В. Труханович.- М.: Издательство «Дело и сервис», 2002. - 496с.
29. Гарант [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru> - Загл. с экрана.
30. Дашков, Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): учебник для бакалавров [Электронный ресурс]: учебник / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К, 2015. - 456 с. - Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=61048](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61048) - Загл. с экрана.
31. Деловая пресса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.businesspress.ru> - Загл. с экрана.
32. Мониторинг экономических показателей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.budgetrf.ru> - Загл. с экрана.
33. Национальная торговая ассоциация показателей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nta-rus.ru> - Загл. с экрана.
34. Новости и технологии торгового бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.torgrus.ru> - Загл. с экрана.
35. Оборудование. Технология и оборудования для магазинов и ресторанов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nta-rus.com> - Загл. с экрана.
36. Гаибова, Т.В. Организация, технология и проектирование предприятий: метод. указания к выполнению курсовой работы / Т.В. Гаибова.- Оренбург : ГОУ ОГУ, 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/176606>.
37. РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rbc.ru>.
38. Российская торговля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rtpress.ru> - Загл. с экрана.
39. Торговое оборудование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.modul-ek.ru> - Загл. с экрана.
40. Торговля и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.torg.spb.ru> - Загл. с экрана.
41. ТиТО. Торговое и технологическое оборудование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tks.ru> - Загл. с экрана.
42. Торговый дизайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.f-art.nnov.ru> – <http://www.trade-design.ru> - Загл. с экрана.
43. Торговое оборудование в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tovr.ru> - Загл. с экрана.

44. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rosпотребнадзор.ru> - Загл. с экрана.
45. Таможня для всех [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tks.ru> - Загл. с экрана.

Учебное издание

Людмила Валентиновна Озерова

**Организация, технология  
и проектирование предприятий**  
Курс лекций  
для бакалавров по направлению подготовки 38.03.06  
Торговое дело профиль Коммерция

Компьютерный набор Озерова Л.В.

Редактор Лебедева Е.М.

---

Подписано к печати 01.12.2015 г. Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Бумага офсетная. Усл. п. л. 6,62. Тираж 25 экз. Изд. № 4023.

---

Издательство Брянского государственного аграрного университета  
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ