

ТЕМА 1.1. ЗАДАЧИ И ОСНОВНЫЕ ТОРГОВО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ СОВРЕМЕННОЙ ТОРГОВЛИ

ОП.03 Организация и технология розничной торговли

Профессия: 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир»

Преподаватель: Юрченко Елена Александровна





Электронное приложение к учебно-методическому комплексу по дисциплине «Организация и технология розничной торговли»

Электронный образовательный ресурс полностью соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по профессии «Продавец, контролер-кассир», входит в Перечень учебных изданий для профессиональных образовательных учреждений.

Над электронным образовательным ресурсом работали

Автор

О. А. Домброва — преподаватель высшей категории ГАОУ СПО «Технологический колледж № 28» г. Москвы

Рецензенты

М. А. Морозова — преподаватель специальных дисциплин ГБОУ СПО «Пищевой колледж № 33» г. Москвы

М. Н. Николашвили — преподаватель специальных дисциплин ГБОУ СПО «Пищевой колледж № 33» г. Москвы

А. В. Васильев — начальник Управления информационного обеспечения Учебно-методического центра по профессиональному образованию Департамента образования г. Москвы

© «Академия-Медиа», 2014

© Издательский центр «Академия», 2014

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2014

О продукте



Электронное приложение к учебно-методическому комплексу по дисциплине «Организация и технология розничной торговли»

Электронный образовательный ресурс полностью соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по профессии «Продавец, контролер-кассир», входит в Перечень учебных изданий для профессиональных образовательных учреждений.

Над электронным образовательным ресурсом работали

Автор

О. А. Домброва — преподаватель высшей категории ГАОУ СПО «Технологический колледж № 28» г. Москвы

Рецензенты

М. А. Морозова — преподаватель специальных дисциплин ГБОУ СПО «Пищевой колледж № 33» г. Москвы

М. Н. Николашвили — преподаватель специальных дисциплин ГБОУ СПО «Пищевой колледж № 33» г. Москвы

А. В. Васильев — начальник Управления информационного обеспечения Учебно-методического центра по профессиональному образованию Департамента образования г. Москвы

© «Академия-Медиа», 2014

© Издательский центр «Академия», 2014

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2014

О продукте



ЦЕЛЬ предлагаемого электронного образовательного ресурса – помочь обучающимся освоить учебную дисциплину «Организация и технология розничной торговли».

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны **ЗНАТЬ**:

- виды услуг розничной торговли, их классификацию и качество;
- виды предприятий розничной торговой сети, их характеристики;
- организационно-правовые формы предприятий розничной торговли;
- основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле;
- основы товароснабжения в торговле;
- основные виды тары и тароматериалов, особенности тарооборота;
- технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки;
- требования к персоналу торговых предприятий;
- правила торгового обслуживания и торговли товарами;
- нормативную документацию по защите прав потребителей.

Словарь

Выкладка товаров	Процесс расположения, укладки и показа товаров на торговом оборудовании.
Дефект товара	Несоответствие качества товара по одной или нескольким характеристикам.
Должностное расписание	Внутренний документ предприятия, который разрабатывается предприятием самостоятельно. Перечень должностей, вводимых на данном предприятии, определяется исходя из его хозяйственной деятельности и утверждается приказом по предприятию.
Жизненный цикл товара	Период от вывода товара на рынок до снятия его с производства.
Инвестиции	Все виды имущественных и интеллектуальных ценностей, вкладываемых в объекты предпринимательской и другой деятельности, в результате которой образуется доход (прибыль) или достигается социальный эффект.
Инновационный процесс	Научно-исследовательские, опытно-конструкторские, проектно-технологические и экспериментальные работы, а также работы по изготовлению и эксплуатации новой продукции, новых технологических процессов и новых способов организации производства, труда и управления.
Инновация	Нововведение, новая или усовершенствованная продукция или технология, полученная в результате инновационного процесса.
Информационная система	Система, обеспечивающая прохождение и обработку информации.
Информационный поток	Совокупность сообщений, необходимых для управления, которые циркулируют между отдельными структурными элементами системы (подразделениями предприятия, отдельными лицами), а также между системой и внешней средой.
Капитальное имущество	Стационарные сооружения и оборудование, а также вспомогательное оборудование.
Квалификация	Совокупность специальных знаний и практических навыков, которые определяют степень подготовки персонала к выполнению профессиональных функций определенной сложности.

Киоск	Оснащенное торговым оборудованием строение, не имеющее торгового зала и помещений для хранения товаров; рабочий запас товаров хранится на площади киоска; рассчитано на одно рабочее место.
Конкурентоспособность	Сравнительная характеристика товара, содержащая комплексную оценку всей совокупности производственных, коммерческих, организационных и экономических показателей относительно выявленных требований рынка или показателей другого товара.
Кооператив	Добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной деятельности (сбыт промышленной, сельскохозяйственной и иной продукции), основанной на личном трудовом и ином участии и объединении с его членами (участниками) имущественных паевых взносов. Производственный кооператив является коммерческой организацией.
Логистика	Наука о планировании, управлении и контроле движения материальных, информационных и финансовых ресурсов в различных системах.
Математическое обеспечение	Совокупность используемых на предприятии методов решения задач, возникающих при управлении предприятием.
Материалы и детали	Товары, полностью используемые в изделии производителя.
Мерчандайзинг	Комплекс мер, направленных на продвижение и сбыт товаров.
Методы продажи товаров	Совокупность приемов и способов, с помощью которых осуществляют продажу товаров.
Непроизводственный персонал	Рабочие, которые работают на объектах социальной инфраструктуры предприятия: в лечебно-профилактических и рекреационных учреждениях, объектах жилищно-коммунального хозяйства, учебных заведениях, детских комбинатах и т. д.
Павильон	Оснащенное торговым оборудованием строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товаров; рассчитано на одно или несколько рабочих мест.

Павильон	Оснащенное торговым оборудованием строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товаров; рассчитано на одно или несколько рабочих мест.
Палатка	Легко возводимая сборно-разборная конструкция, оснащенная прилавком, не имеющая торгового зала и помещений для хранения товаров; рассчитана на одно или несколько рабочих мест. Товарный запас, рассчитанный на один день торговли, размещается на площади палатки.
Предприятие	Отдельная экономическая производственная единица (субъект), которая располагает производством товаров и услуг и производит товары и услуги.
Продавец	Организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.
Производственный персонал	Рабочие, занятые закупкой, транспортировкой, хранением, подготовкой и реализацией товаров, выполнением других хозяйственных функций, связанных с торгово-технологической деятельностью предприятия и его функционированием в качестве самостоятельного субъекта рынка.
Профессия	Вид трудовой деятельности, осуществление которой требует соответствующего комплекса специальных знаний и практических навыков.
Размещение товаров в торговом зале	Расположение товаров, включенных в ассортиментный перечень магазина, на площади торгового зала.
Реклама	Распространяемая в любой форме и с помощью любых средств информация о физических и юридических лицах, товарах, идеях и начинаниях, которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес этих лиц к товарам, идеям и начинаниям, способствовать их реализации.
Розничная торговля	Производственная деятельность по продаже товаров (услуг) для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской (коммерческой) деятельностью.
Руководители	Работники, занимающие должности руководителей предприятия и его структурных подразделений: директор (заведующий) и его заместители, начальники подразделений аппарата управления (бухгалтерии, планово-экономического, финансового, коммерческого отделов, отделов кадров, маркетинга, технической службы и т. п.), заведующие оперативными подразделениями (секциями, филиалами, складами).

Служащие	Работники, которые выполняют технические функции (оформление документов, учет и контроль, хозяйственное обслуживание).
Смешанная торговля	Реализация продовольственных и непродовольственных товаров на одном рабочем месте продавца.
Специализированная торговля	Реализация товаров одной или двух-трех групп.
Специалисты	Работники, которые имеют необходимую специальную подготовку и занимаются инженерно-техническими, экономическими, коммерческими и другими специальными работами (экономисты, финансисты, инженеры, юристы, маркетологи и т. д.).
Тара	Элемент упаковки, представляющий собой изделие для размещения в нем продукции.
Техническое обеспечение	Совокупность технических средств, обеспечивающих передачу и обработку информационных потоков.
Товар	Продукт труда, способный удовлетворить человеческую потребность и специально произведенный для обмена.
Товары длительного пользования	Материальные изделия, которые выдерживают многократное использование; например, холодильники, станки, одежда.
Товары кратковременного пользования	Материальные изделия, полностью потребляемые за один или несколько циклов использования; например, лимонад, мыло, соль.
Товары особого спроса	Товары с уникальными характеристиками или отдельные марочные товары, ради приобретения которых большинство покупателей готовы затратить дополнительные усилия.
Товары повседневного спроса	Товары, которые потребитель покупает часто, без раздумий и с минимальными усилиями на их сравнение между собой.

Товары предварительного выбора	Товары, которые потребитель перед покупкой, как правило, сравнивает между собой по показателям пригодности, качества, цены и внешнего оформления.
Торговый менеджмент	Процесс управления всеми основными аспектами деятельности торгового предприятия.
Узкоспециализированная торговля	Реализация товаров отдельных подгрупп и отдельных видов товаров; например, магазины «Хлеб», «Колбасы».
Универсальная торговля	Реализация товаров всех групп
Унитарное предприятие	Коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество.
Упаковка	Средство или комплекс средств, обеспечивающих защиту продукции от повреждений и потерь и облегчающих процесс транспортирования, хранения и реализации продукции.
Услуга	Результат трудовой деятельности, являющийся полезным эффектом, удовлетворяющим какие-либо потребности человека.
Услуги	Объекты продажи в виде действий, выгод и т. п.; например, ремонтные работы, обучение.
Финансы организации	Система денежных отношений, возникающих в результате хозяйственной деятельности организации.
Фирма	Экономическая хозяйственная единица, которая имеет право собственности и хозяйствования.
Форма продажи товаров	Организационный прием доведения товаров до покупателей.
Юридическое лицо	Организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязанностям этим имуществом; может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Объясните понятия

Товар –

Магазин –

Продавец –

Реклама –

Розничная торговля –

Упаковка -

Товар — любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи.

Товар — продукт труда, способный удовлетворить человеческую потребность и специально произведенный для обмена.

Предметы, произведенные для личного потребления, в экономическом смысле товарами не являются.

Продавец — организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

ЗАДАЧИ И ОСНОВНЫЕ
ТОРГОВО-
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ
ФУНКЦИИ СОВРЕМЕННОЙ
ТОРГОВЛИ

ПОНЯТИЕ О РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Розничная торговля — это производственная деятельность по продаже **товаров** (услуг) для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской (коммерческой) деятельностью.



ПОНЯТИЕ О РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Розничной,
мейного,



ного, се-
ностью.

Товар — любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи.

Товар — продукт труда, способный удовлетворить человеческую потребность и специально произведенный для обмена.

Предметы, произведенные для личного потребления, в экономическом смысле товарами не являются.

Продавец — организация независимо от ее организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.



ЗАДАЧИ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

- Обеспечение покупателям возможности приобрести какой-либо товар при соответствующем качестве торгового обслуживания.
- Повышение привлекательности предприятий розничной торговли для покупателей.
- Формирование положительного имиджа предприятий розничной торговли.



Для того чтобы покупатели могли быстро и легко приобрести качественные товары, предприятия розничной торговли должны соответствующим образом организовать и оборудовать специальные помещения, подобрать и сформировать определенный торговый ассортимент.





Предприятия розничной торговли повышают свою привлекательность для покупателей за счет разработки специальных маркетинговых стратегий.



Каким образом магазины создают
положительный имидж?



Положительный имидж предприятия розничной торговли формируется:

- путем поддержания сбалансированного соотношения «цена–качество» товарного ассортимента;
- создания психологически благоприятной атмосферы магазина;
- оригинального оформления помещения магазина, особенно витрин, входной двери;
- внешнего вида и доброжелательного отношения продавцов;
- чистоты торгового зала и вспомогательных помещений;
- внимательного отношения к проблемам покупателей.



В чем заключаются функции
предприятий розничной торговли?

ФУНКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

- **Предприятия розничной торговли обеспечивают потребности покупателей по месту их жительства или работы.** При этом предприятия розничной торговли получают от поставщика большие партии товаров, а продают товар в небольших количествах, что соответствует потребностям покупателей.
- **Предприятия розничной торговли дают производителю информацию о спросе на товар,** тем самым участвуют в регулировании объемов производства.
- **Через предприятия розничной торговли производители осваивают новые рынки, продвигают новые товары.**
- **Предприятия розничной торговли выполняют рекламные функции.**



ФУНКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Предприятия розничной торговли выполняют ряд функций, которые увеличивают ценность продаваемых ими товаров и услуг.

- **Обеспечение определенного ассортимента товаров и услуг.**
- **Дробление поступающих партий товаров.**
- **Хранение запасов.**
- **Обеспечение сервиса.**

Что обозначает термин «специализация»
магазина?

Зачем нужна специализация?

Предприятия розничной торговли предлагают много видов продукции и услуг, тем не менее все они специализируются на определенном ассортименте: одни предлагают широкий выбор продуктов питания, другие — туалетные принадлежности и товары для дома, третьи — одежду и аксессуары.



Функция дробления поступающих партий товаров заключается в следующем. Производители, чтобы снизить затраты на перевозку, отправляют предприятиям розничной торговли большие партии товаров в соответствующей упаковке и таре.

Предприятия розничной торговли предлагают товары в небольших количествах, что соответствует запросам покупателей.



Предприятия розничной торговли, поддерживая определенный объем запасов товаров, создают дополнительное преимущество для потребителей, так как затраты последних на хранение запасов сокращаются.

Если бы потребителям пришлось создавать собственные запасы, они были бы вынуждены вкладывать в них денежные средства. А поскольку функцию хранения запасов берут на себя предприятия розничной торговли, покупатели могут использовать денежные средства каким-либо другим способом.



Предприятия розничной торговли предоставляют покупателям услуги, облегчающие процесс покупки и использования товаров (например, предлагают покупки в кредит, что позволяет иметь товар сегодня, а оплатить его позднее).

Предприятия розничной торговли демонстрируют имеющиеся у них товары. Благодаря этому покупатели могут их рассмотреть, поддержать в руках, попробовать в деле еще до того, как совершат покупку.



Самостоятельная работа по ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу»

1. Ознакомиться со структурой ГОСТа.
2. Выписать требования к продавцу продовольственных товаров.