

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)**

СОГЛАСОВАНО
ООО «БЕШТАУ-СЕРВИС»
Раздобудько В.И.
«16» августа 2023 г.



Директор АНО ПО «ПТЭ-ИТ»

В.М. Вазагов

В.М. Вазагов

«16» августа 2023 г.



**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой
деятельностью**

для студентов специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Пятигорск, 2023г.


Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям)).

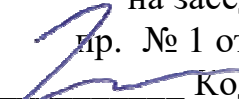
Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчики:

Гусельщикова Н.Б. - к.э.н., преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Кирсанова Н.В. – преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕНА
отделением общеобразовательных и социально-экономических дисциплин
Протокол №1 от 16.08.2023г.
Зав.отделением  Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАНА
на заседании УМС
пр. № 1 от 16.08.2023
 Кодякова О.А.

Рецензенты:

Сердюкова О.И. – к.э.н., доцент, преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Моргачёва.Г.Р – преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ СПО «Пятигорский техникум торговли, технологий и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Перечень учебных заданий (упражнений) по учебной практике	6
Заказ товара. Приемка товаров по количеству	8
Приемка товаров по качеству	11
Правила работы предприятий розничной торговли. Решение ситуаций	14
Предреализационная подготовка продовольственных товаров с учетом их особенностей	19
Предреализационная подготовка непродовольственных товаров с учетом их особенностей	27
Техника продажи продовольственных товаров	31
Техника продажи непродовольственных товаров	37
Дифференцированный зачет	57
Приложения	58

ВВЕДЕНИЕ

Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуемых в рамках модуля ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью по видам профессиональной деятельности для освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности студент должен уметь:

ВПД	Требования к умениям
ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью	<ul style="list-style-type: none">– приемка товаров по количеству и качеству;– составление договоров;– установление коммерческих связей;– соблюдение правил торговли;– выполнение технологических операций по подготовке товаров к продаже, их выкладке и реализации.

Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики:

Всего 1 недели, 36 часа,

В рамках освоения ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью 1 недели, 36 часа

Результатом программы практики является:

освоение *общих компетенций (ОК)*:

Код	Наименование результата практики
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 12.	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью	ПК 1.1.	Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.
	ПК 1.2.	На своем участке работы управлять товарными запаса-

		сами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.
	ПК 1.3.	Принимать товары по количеству и качеству
	ПК 1.4.	Идентифицировать вид, класс и тип организаций розничной и оптовой торговли.
	ПК 1.5.	Оказывать основные и дополнительные услуги оптовой и розничной торговли.
	ПК 1.6.	Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.
	ПК 1.7.	Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.
	ПК 1.8.	Использовать основные методы и приемы статистики для решения практических задач коммерческой деятельности, определять статистические величины, показатели вариации и индексы.
	ПК 1.9.	Применять логистические системы, а также приемы и методы закупочной и коммерческой логистики, обеспечивающие рациональное перемещение материальных потоков.

В результате освоения рабочей программы обучающийся должен достичь следующих личностных результатов:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации

ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ЗАДАНИЙ (УПРАЖНЕНИЙ) ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

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

Специальность **38.02.04. Коммерция (по отраслям)**

код, наименование

Курс 2 , группа 14-31 КОМ

№ темы	Наименование темы программы	Виды работ (упражнений)	Затраченное время, час
1	<i>Заказ товара. Приемка товаров по количеству</i>	Документационное оформление приемки товаров по количеству; Решение ситуационных задач по приемке товаров на складе по количеству	7,2
2	<i>Приемка товаров по качеству</i>	Документационное оформление приемки товаров по качеству Решение ситуационных задач по приемке товаров на складе по качеству	7,2

3	<i>Правила работы предприятий розничной торговли. Решение ситуаций</i>	Решение торговых ситуационных задач	7,2
4	<i>Предреализационная подготовка продовольственных товаров с учетом их особенностей</i>	Решение торговых ситуационных задач	7,2
5	<i>Предреализационная подготовка непродовольственных товаров с учетом их особенностей</i>	Решение торговых ситуационных задач	7,2
6	<i>Техника продажи продовольственных товаров</i>	Решение торговых ситуационных задач	7,2
7	<i>Техника продажи непродовольственных товаров</i>	Решение торговых ситуационных задач	7,2
8	<i>Учебная экскурсия (выездное занятие) на «Арзамасское оптово-розничное предприятие», филиал Нижегородского Облпотребсоюза</i>	Изучение устройства, планировки, технического оснащения, рекламного оформления торгового предприятия, организации и технологии складских операций. Составление письменного отчета об экскурсии по определенному плану	7,2
9	<i>Учебная экскурсия (выездное занятие) в магазин «Планета ремонта»</i>	Изучение устройства, планировки, технического оснащения, рекламного оформления торгового предприятия, услуг, оказываемых покупателям, технологии их выполнения. Составление письменного отчета об экскурсии по определенному плану	7,2
10	<i>Дифференцированный зачет</i>	Предоставление рабочей тетради студента. Защита выполненной работы	7,2
<i>Итого</i>			72

Урок производственного обучения №1

Тема Заказ товара. Приемка товаров по количеству

Цель занятия: изучение порядка приемки товаров в магазине по количеству, формирование навыков студентов в документальном оформлении приемки.

Обеспечение: инструкции П-6 акты об установленном расхождении в количестве при приемке продукции (товара).

Квалификационные требования

Студенты должны знать:

- виды товарно-сопроводительных документов по приемке товаров по количеству и качеству,
- порядок приемки товаров по количеству и качеству.

уметь:

- проверять соответствие принимаемого товара сопроводительным документам,
- оценивать качество товаров по органолептическим показателям в соответствии с требованиями стандартов,
- оформлять акты по результатам приемки.

Методические рекомендации

Правильно организованная приемка товаров по количеству и качеству предотвращает возможность образования недостачи, порчи, повреждения товаров, позволяет своевременно выявить виновных.

Товары, поступившие в магазин, принимают и приходят работники, на которых возложена материальная ответственность за их сохранность. Приемке подлежат только доброкачественные товары, отвечающие требованиям стандартов и технических условий. Проверяют товары по качеству товароведы.

Правила приемки товаров установлены инструкциями «О порядке приемки продукции производственно-технологического назначения и товаров народного потребления по количеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР № П-6 от 15 июня 1965 г., и «О порядке приемки продукции производственно-технологического назначения и товаров народного потребления по качеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР № П-7 от 25 апреля 1966 г. Эти инструкции применяются во всех случаях, когда стандартами, техническими условиями или особыми условиями поставки не установлен другой порядок приемки.

Порядок работы

Задание 1. Изучите инструкцию П-6 «О порядке приемки продукции производственно - технологического назначения и товаров народного потребления по количеству» и ответьте письменно на следующие вопросы.

1. В каких случаях применяется инструкция П-6?
2. Что проверяет получатель при приемке товаров по количеству?
3. Каков порядок приемки продукции по количеству в таре и без тары?
4. В какие сроки осуществляется приемка товаров по количеству?
5. Кем производится приемка товаров по количеству и на основании каких документов?
6. Как поступить в случае недостачи товаров?
7. В каких случаях вызывается представитель поставщика?
8. В какие сроки должен явиться представитель поставщика?
9. Какой порядок документального оформления результата приемки товара?
10. Кем утверждается акт приемки товаров?

Задание 2

Заполните акт приемки товаров при следующих исходных данных:

Магазин «Хлеб», находящийся по адресу г. Арзамас, Соборная площадь осуществил 20 октября 2015 года приемку на склад следующих товаров:

Товар	Сертификат	Кол-во лотков	Кол-во штук	Цена	Стоимость
Хлеб «Дарницкий»	258795003 от 15.03.2014 г.	14	196	20	
Батон «Нарезной»	213567910 от 11.04.2014г	15	150	25	
Итого					

Грузоотправителем является ЗАО «Арзамасский хлеб» ул. 50 лет ВЛКСМ, д 5 Основанием для приемки является счет-фактура №150 от 20.10.15г. Договор поставки №240 от 14 июня 2015 года.

Дата отправления товара 14 июня 2015 года.

Фактически принято:

Товар	Сертификат	Кол-во лотков	Кол-во штук	Цена	Стоимость
Хлеб «Дарницкий»	258795003 от 15.03.2014 г.	13	182	20	
Батон «Нарезной»	213567910 от 11.04.2014г	15	150	25	
Итого					

Задание 3 Написать претензию поставщику (по данным задания №2)
С грузоотправителя взыскать убытки в размере 55 от суммы недостачи товара.

Литература:

1. Гражданский кодекс РФ
2. Инструкция о порядке приемки продукции производственно технического назначения и товаров народного потребления по количеству № П-6.
3. Моргун А.Ф. Технология торговых процессов. М.: Экономика. 2010
4. Панкратов Ф.Г. Организация и технология торговых процессов. М.: Экономика 2011

Урок производственного обучения №2

Тема Приемка товаров по качеству

Цель занятия: изучение порядка приемки товаров в магазине по качеству, формирование навыков студентов в документальном оформлении приемки и оформлении претензий при обнаружении несоответствующего качества товара.

Обеспечение: инструкции П-7 акты об установленном расхождении в качестве при приемке продукции (товара).

Квалификационные требования

Студенты должны знать:

- виды товарно-сопроводительных документов по приемке товаров по качеству;
- порядок приемки товаров по качеству.
- основные положения «Инструкции о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству».

уметь:

- проверять соответствие принимаемого товара сопроводительным документам,
- оценивать качество товаров по органолептическим показателям в соответствии с требованиями стандартов,
- оформлять акты по результатам приемки.

Методические рекомендации

Задание 1. Изучите инструкцию П-7 «О порядке приемки продукции производственно-технологического назначения и товаров народного потребления по качеству» и ответьте письменно на следующие вопросы.

1. В каких случаях применяется инструкция П-7?
2. Что проверяет получатель при приемке товаров по качеству?
3. Каков порядок приемки продукции по качеству поставляют в таре и без тары?
4. В какие сроки осуществляется приемка товаров по качеству?
5. Кем производится приемка товаров по качеству и на основании каких документов?
6. Как поступить в случае недостачи товаров?
7. В каких случаях вызывается представитель поставщика?
8. В какие сроки должен явиться представитель поставщика?
9. Какой порядок документального оформления результата приемки товара?
10. Кем утверждается акт приемки товаров?

Задание 2

Познакомиться с содержанием ситуации и ответить на поставленные вопросы.

В адрес Арзамасского оптово-розничного торгового предприятия 13 февраля поступило 74 тонны цемента М-400 от Свердловского комбината «Сухоложскцемент». Цемент был доставлен на ст. ж.д. Арзамас-2 по железнодорожной накладной № 96856476 в исправном опломбированном вагоне № 74540375 за пломбами грузоотправителя. По железнодорожной накладной значится 1480 мешков по 50 кг, общим весом 74 тонны.

Отправлен груз 9 февраля со ст. Арзамас-2 13 февраля и подан под разгрузку к прирельсовому складу. Приемка груза была начата в 8 часов 15 минут и окончена в 14 часов кладовщиком Мигуновой В.А., представителем общественности, экономистом Забавиной Н.А., действующей на основании удостоверения № 48 от 14 февраля, выданного зам. директора Арзамасского ОРП.

В процессе приемки из вагона выгружено 1445 мешков, 35 мешков оказались рваными с нарушенной упаковкой. При взвешивании рваных мешков на весах типа РП-1Ш-13 (1000 кг), расположенных у дверей склада оказалось, что в 35 мешках содержится 350 кг, 1400 кг цемента просыпалось в щели вагона, перемешалось с грязью и к реализации не пригодно.

Комиссия установила, что мешки разорвались при транспортировке, т.к. соприкасались с вагонными крючками.

1. Кто несет ответственность за недостачу цемента?

2. Каковы действия товароведа Березиной О. В.?

3. Опишите порядок приемки цемента при условии, что согласно договора вызов представителя поставщика необязателен.

Задание 3 Оформить акт об установленном расхождении в количестве и качестве при приемке товара.

Рекомендация по выполнению задания 3:

На основе данной ситуации составить акт об установленном расхождении в количестве и качестве при приемке товара в соответствии с пунктом 25 Инструкции П-6. Акт оформляется на типовом бланке формы №12. Обратит внимание на аккуратность, грамотность, полноту оформления документа. Акт должен быть подписан всеми членами комиссии и утвержден руководителем торгового предприятия в сроки установленные пунктом 26 Инструкции П-6.

Задание 4 Определить размер имущественной ответственности и составить текст претензии в адрес поставщика.

Рекомендации по выполнению задания 4:

При составлении текста претензии следует указать наименование предприятия-поставщика, его почтовый адрес. Затем кратко и лаконично изложить обстоятельства приемки, заключение комиссии, представляемые поставщику. Документ должен содержать расчет суммы претензии, перечень прилагаемых документов и подписи руководителя и главного бухгалтера предприятия.

Урок производственного обучения №3 Тема Правила работы предприятий розничной торговли

Цели занятия:

- изучить содержание и усвоить ГОСТа РФ «Услуги розничной торговли».
- научиться классифицировать услуги розничной торговли
- приобрести навыки самостоятельной работы с нормативным актом.

Требования к умениям и навыкам:

Студенты должны уметь работать с нормативным документом, классифицировать услуги розничной торговли и выявить соответствие действующих торговых предприятий установленным требованиям.

Оснащение занятия:

ГОСТ РФ 51304-99 Услуги розничной торговли.

Задание 1

Изучить содержание ГОСТа РФ 51304-99 «Услуги розничной торговли» и ответить на вопросы.

1. Кем и когда утвержден ГОСТ?
2. Что понимается под услугой розничной торговли?
3. Какие требования предъявляются к услугам розничной торговли?

Задание 2

Дать характеристику показателей качества услуг розничной торговли.

Рекомендации по выполнению задания №2

Характеристику показателей качества услуг розничной торговли следует изучить по разделу 5 «Общие требования к услугам торговли», разделу 6 «Требования безопасности услуг розничной торговли», разделу 7 «Требования охраны окружающей среды». Работу оформить в таблицу.

№	Требования к качеству услуг	Показатели качества услуг	Ссылка на НДС
1.	Безопасность		
2.	Охрана окружающей среды		
3.	Социальное назначение		
4.	Эргономичность		
5.	Технологичность		
6.	Назначение, функции пригодности		
7.	Эстетичность		

Задание 3

Сделать вывод о необходимости знания данного документа и умения им пользоваться для коммерсанта, товароведа.

Задание 4

Изучение «Примерных правил работы предприятий розничной торговли».

Ответить на вопросы:

1. Когда и кем утверждены данные правила?
2. Какие разделы есть в этом документе?
3. Кто определяет тип предприятия торговли?
4. Что должно указываться на вывеске предприятия?
5. Кем устанавливается режим работы предприятия?
6. В каких случаях при продаже товаров выписывается товарный чек, и что в нем должно быть указано?
7. В каких случаях производится обмен продовольственных товаров?
8. На какое время можно отложить товар, если не хватило денег?
9. Можно ли оставить на хранение товары, купленные в этом магазине и сколько при этом необходимо заплатить?
10. Можно ли в магазине самообслуживания продавать товар через прилавок?
11. Можно ли покупателю входить в торговый зал с собакой?

12. Кем может осуществляться контроль за работой предприятия и на основании каких документов?

13. Кто несет ответственность за соблюдение правил работы предприятий в целом?

Задание 5

Решить торговые ситуации.

1. Зав. магазином имеет ребенка детского сада. Детский сад работает до 18.00 часов, а магазин до 19 часов. Поэтому магазин открывается на 1 час раньше. Правомерны ли действия зав. магазином?

2. На заседании правления в райпо принято решение о проведении ремонта магазина. Какую работу должен выполнить зав. магазином? На торговые предприятия каких форм собственности распространяется данные правила?

3. В магазин, торгующим традиционным методом, покупатель предъявил продавцу кассовый чек и попросил взвесить 300 гр. колбасы. Продавец в обслуживании отказала, мотивируя тем, что у нее начинается обеденный перерыв. Прав ли продавец?

4. При просьбе взвесить четвертинку хлеба, продавец отказала. Права ли она?

5. В торговый отдел райпо поступила колбаса, что систематически в магазине ТПС за 10 минут до перерыва на обед покупателей не пускают. Правомерны ли действия работником магазина?

6. Вам, юристу –правоведу необходимо проверить жалобу матери мальчика 10 лет на то, что ему в магазине «Культтовары» продали фотоаппарат стоимостью 140 тыс. руб. Правомерны ли действия продавцов?

7. Скоро Новый год. В магазине комплектуют подарочные наборы «С Новым годом». Покупатель хочет купить только новогодние огоньки без елки и игрушек. Продавец отказывает, предлагает купить весь набор. Кто прав?

8. В выставочной витрине представлен шарф, которого нет в продаже. Имеет ли право покупатель требовать продажи товаров с витрины?

9. В правлении райпо поступила жалоба от покупательницы, что в течении недели магазин не ответил на ее жалобу. Дайте разъяснение покупательнице в течении какого срока должна быть рассмотрена ее жалоба.

10. Зав. магазином, анализируя товарные запасы, обнаружила, что консервы мясные с истекшим сроком реализации. Что вы посоветуете предпринять зав. магазином?

11. В конце рабочего дня, при подсчете выручки у контролера-кассира выявлены излишки в сумме 75000 руб. Кассир заявил, что это его личные деньги. Как вы посоветуете поступить зав. магазином?

12. Покупатель купил в магазине мягкую мебель и попросил оставить ее в магазине на 2 дня, так как через два дня он переезжает на новую квартиру. Как должен поступить продавец? Сроки обмена мебели если обнаружены повреждения спинки дивана?

13. Покупателю не хватило денег на покупку люстры и он попросил отложить ее до завтра. Как должен поступить продавец?

14. Члены бригады МОЛ в магазине возмущены тем, что в подсобных помещениях можно видеть посторонних лиц. Кто допускается в подсобные помещения магазина? Кто может осуществлять ведомственный контроль?

15. Жена купила в подарок мужу ботинки, а через 10 дней пришла в магазин с просьбой обменять их на другие. Как должен поступить продавец?

16. Покупатель попросил погрузить холодильник на автомашину грузчиков магазина бесплатно. Они отказались. Покупатель написал жалобу в книге отзывов и предложений. Кто прав? В какой срок должен быть ответ на жалобу?

Задание 6

Изучить правила продажи по образцам.

Рекомендации по выполнению: При выполнении задания следует ознакомиться с содержанием Правил продажи товаров по образцам и ответить на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятию «продажа товаров по образцам» п.2.3.

2. Какую информацию о товаре и услугах продавец обязан предоставить покупателю? п.4.
3. Кто утверждает перечень товаров и услуг, предлагаемых продавцом? п.5.
4. Что такое публичная оферта? п. 8.
5. Каким образом покупатель может познакомиться с образцами товаров?
6. Каким документом оформляется продажа товаров по образцам, каково его содержание?
п. 20 и 21.
7. Каковы обязанности продавца при продаже товаров по образцам?
8. Должен ли продавец продемонстрировать работу автоматической стиральной машины?
п. 17.
9. Может ли покупатель отказаться от заказного товара? п. 22.
10. За чей счет и в какие сроки д.б. доставлен товар? п. 25.
11. каковы права покупателя в случае ненадлежащего исполнения договора продавцом?
п. 32 и 33.

Литература:

1. Постановление правительства РФ «Правила продажи товаров по образцам»
2. ГОСТ РФ 51304-99 Услуги розничной торговли

Урок производственного обучения №4

Тема: Предреализационная подготовка продовольственных товаров с учетом их особенностей

Цель работы: отработать основные операции и приемы подготовки продовольственных товаров к продаже.

КРАТКАЯ ТЕОРИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Основные операции по товарной обработке товаров — это количественная и качественная приемка, распаковка, сортировка по видам и сортам, проверка упаковки, маркировки, очистка товаров от пыли и грязи, фасовка, придание им товарного вида, составление ценников.

К *специфическим операциям подготовки продовольственных товаров* к продаже относятся:

- зачистка сливочного масла от штаффа (желтого слоя на поверхности монолита);
- обновление срезов с колбас;
- нарезка сыров и упаковка их в пленку;
- расфасовка бакалейно-кондитерских товаров в определенном количестве;
- удаление вязок и клипс с колбасных изделий;
- удаление загрязнений с поверхности батонов колбас;
- удаление влаги с пакетов молока;
- сортировка мяса;
- удаление клемм и т.п.

Дозы фасуемых товаров определяются с учетом покупательского спроса. Если товары имеют небольшие сроки годности, то их фасуют в объеме, не превышающем объема реализации в течение одного дня торговли.

На упаковке расфасованного товара указывается его наименование, масса, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия фасовщика.

Приемка товара

Количественная и качественная приемка товаров осуществляется материально ответственными лицами, например товароведом или завскладом, регулируется договорами, стандартами и инструкциями П-6 и П-7 по приемке товаров по количеству и качеству. При этом проверяют соответствие фактического количества и качества поступившего товара с данными маркировки и товарно-сопроводительных документов.

Распаковка товара

Распаковка товаров производится на складах или в зонах хранения, при этом товар освобождается от транспортной упаковки и потребительской упаковки, если его реализация осуществляется поштучно.

Сортировка товара

Сортировка заключается в распределении товаров по сортам, а также отбраковке отдельных некачественных экземпляров. Например, плодоовощная продукция сортируется после определенного периода хранения. Этой операции подвергаются продовольственные товары, а непродовольственные товары чаще всего сортируют в месте производства. Для ряда товаров применяют калибровку — сортировку по размерам. Например, яблоки, груши, апельсины и мандарины покупают более охотно, если они близки по размерам. Калибровать товары могут вручную или с помощью специальных машин.

Проверка упаковки и маркировки

Проверка упаковки товаров позволяет предотвратить порчу товаров из-за нарушенной упаковки и придать им более привлекательный товарный вид, не допустить в продажу конечному потребителю товары с дефектной упаковкой. Например, вмятины на банке консервов являются дефектом, при котором товар нельзя реализовывать, так как при этом может быть повреждено защитное покрытие на металле, который станет переходить в продукт; к тому же, такая банка имеет крайне непривлекательный внешний вид.

Проверка маркировки товаров на соответствие требованиям ГОСТов, технических условий, а также договоров. Так, маркировка продовольственных товаров регулируется требованиями ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителей», а для непродовольственных товаров она рассматривается в действующих ГОСТах на отдельные группы товаров.

Очистка товара и фасовка

Очистка товаров от пыли и грязи, а также мойка позволяет избавить товары от химических, микробиологических, почвенных и иных загрязнений, которые могут образоваться при контакте товаров или упаковки с воздухом, почвой, грязными руками и т.п. Данная операция увеличивает срок хранения и придает товарам привлекательный внешний вид. Для мойки многих видов товаров используют воду, а для тех товаров, которые при соприкосновении с водой теряют форму, ухудшают внешний вид и качество, осуществляют сухую чистку с помощью ветоши. Например, сыры и колбасы для удаления налетов протирают ветошью, смоченной растительным маслом,.

Фасовка товаров производится для разделения массы товаров на единичные экземпляры с заданными количественными характеристиками, наиболее удобными для покупателей. В магазинах розничной торговли производят фасовку бакалейных и плодоовощных товаров. Фасованные товары помещают в специальную тару, упакованную сверху защитной пленкой с обязательной маркировкой товаров. Маркировка осуществляется в связи с тем, что информация на транспортной таре потребителю недоступна, а сроки годности, хранения и другие данные должны быть обязательно доведены до сведения потребителей.

Придание товарного вида

Для придания товарам привлекательного внешнего вида используют подарочную художественно оформленную упаковку, которая позволяет не просто украсить товар, но создать подарочный набор, который упрощает покупателям выбор подарков.

Рассмотрим специфические операции по подготовке товаров, свойственные отдельным группам товаров.

Бакалейные товары поступают в магазины, как правило, расфасованными. Продукты, упакованные в мешки, ящики, картонные коробки, перед продажей фасуют. При подготовке к продаже проверяют целостность упаковки, маркировку.

Кондитерские изделия расфасовывают в полиэтиленовые пакеты или укладывают навалом в магазинах самообслуживания. Фасованные кондитерские изделия рассортировывают и размещают по видам и сортам на полках, горках, прилавках. Весовые печенье, вафли, мягкие конфеты, фруктово-ягодные и шоколадные изделия размещают на внутренних полках прилавков в лотках. Пирожные, рулеты, кексы выставляют на прилавках на фабричных лотках. Торты и пирожные с кремовой или фруктовой отделкой помещают в охлаждаемые витрины и шкафы.

Хлебобулочные изделия при подготовке к продаже сортируют по сортам и видам, проверяют качество. По просьбе покупателя ржаной, пшеничный хлеб нарезают на две или четыре равные части. Баранки, сушки предварительно фасуют по 250, 500, 1 000 г. При подготовке хлебобулочных изделий к продаже, выкладке их в торговом зале особенно важно соблюдать требования санитарии и гигиены.

Молоко и молочные продукты относятся к скоропортящимся товарам, поэтому к продаже готовят минимальный запас. Товары должны быть тщательно проверены по качеству и рассортированы.

Расфасованный творог, масло выкладывают на открытых холодильниках-прилавках.

Сливочное масло, сыр развешивают без довесков, упаковывают в пергамент, целлофан, полиэтилен или термоустойчивую пленку.

Сметану фасуют в полимерную упаковку. Монолит сливочного масла вынимают из тары на лотки, снимают с него пергамент и обязательно зачищают от штаффа — окис-

лившегося пожелтевшего верхнего слоя. Зачищенный монолит масла с помощью струны нарезают на бруски, которые на подносе ставят на рабочем месте.

Кисломолочные продукты до начала торговли размещают в торговом зале рационально и удобно, с соблюдением правил товарного соседства, санитарных правил, в достаточном количестве и полном ассортименте, имеющимся в магазине. Пакеты с расфасованным товаром устанавливаются на прилавках, полках или горках по видам, сортам и от весам. В витринах прилавков выставляются образцы имеющихся в продаже кисломолочных продуктов всех видов и сортов.

Кисломолочная продукция должна быть снабжена ценником с указанием наименования, сорта и цены товара. На упаковках или во вкладных ярлыках товаров, фасуемых в магазине, указывается наименование и сорт товара, масса нетто, стоимость (с упаковкой), дата фасовки, номер или фамилия фасовщика или продавца.

В магазинах или отделах самообслуживания кисломолочные товары размещают в охлаждаемых прилавках. Кисломолочные продукты подают в торговый зал в ящиках, касетах, корзинах. Если в торговом зале магазина нет холодильного оборудования, запас кисломолочных продуктов, подаваемых в зал, должен быть рассчитан на 2-3ч. реализации.

Твердые сычужные сыры протирают чистыми увлажненными полотенцами, а затем сухими полотенцами, загрязненную поверхность сыра зачищают. Крупные сыры нарезают на половины, четверти или восьмые части. Мягкие сычужные сыры вынимают из обертки и протирают полотенцем. Рассольные сыры и брынзу за час до продажи вынимают из рассола.

Яйца перед продажей проверяют на овоскопе.

Мясо поступает в магазин тушами, полутушами, четвертинами или фасованным. Перед продажей мяса необходимо проверить наличие на тушах клейм ветеринарно-санитарного надзора и упитанность. Нефасованное мясо требует значительной предварительной подготовки, которая включает: разделку полутуш и четвертин на сортовые отрубы мяса; фасовку — разрубку сортовых отрубов мяса на мелкие куски, тушек птицы — на части; взвешивание кусков мяса и тушек птицы; расценку и упаковку с указанием массы и стоимости; укладку на лотки, противни или в ящики для подачи в торговый зал.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ РАБОТЫ

Задание 1 Ответить на вопросы:

1. Перечислите операции по товарной обработке товаров
2. К специфическим операциям подготовки продовольственных товаров относятся...
3. Как определяются дозы фасуемых товаров?
4. Что указывается на упаковке расфасованного товара?
5. Кем осуществляется и как регулируется количественная и качественная приемка товаров?
6. Где осуществляется распаковка товаров?
7. Перечислите особенности сортировки товаров
8. Почему вмятины на банке консервов являются дефектом?
9. Укажите ГОСТ, которым регламентируется маркировка продтоваров
10. Какие среды могут быть использованы для очистки товаров от загрязнений?
11. На какие сортовые куски разрубает говяжью тушу перед продажей?

Задание 2 Заполнить таблицу

Таблица – Особенности предреализационной подготовки товаров

Товарная группа	Особенности подготовки к продаже
Бакалейные товары	
Кондитерские изделия	
Хлебобулочные изделия	
Молоко и молочные продукты	
Твердые сычужные сыры	
Яйца	
Мясо	

Задание 3

Изучите приемы сортовой разрубki туши говядины и свинины.

Примечание:

Изучая приемы сортовой разрубki туши говядины и свинины (Задание 3) следует обратить внимание, что говяжьи туши разрубают вдоль хребта на полутуши, а полутуши – на четвертины. Четвертины разрубают на сортовые куски: к 1-му сорту относятся грудная часть, спинная часть, поясничная часть, оковалок, огузок и кострец. Ко 2-ому сорту – плечевая часть, лопаточная часть и пашина. К 3-ему сорту – зарез, задняя и передняя голяшки.

Свинные туши разрубают на две полутуши. Каждую полутушу делят на сортовые куски: к первому сорту относятся лопаточная часть, спинная часть (корейка), поясничная часть с пашиной, окорок, грудинка.

Ко 2-му сорту – предплечье (рулька) и голяшка.

Схемы сортовой разрубki туши говядины и туши свинины перечертите в тетрадь из учебника Л.А Митиной, Е.И. Науменко «Организация торговли продовольственными товарами» стр. 101-102.

Задание 4

Изучите приемы разделки рыбы.

Примечание:

Обязательный порядок и способы разделки предусмотрены для рыбы семейства осетровых (севрюга, осетр, белуга) и семейства лососевых (лосось, семга, кета). Для изучения этих приемов нужно использовать планшеты «Схема нарезки рыбы»

Задание 5

Изучите порядок разделки окорока.

Примечание:

Изучая порядок разделки окорока (задание №5) следует воспользоваться плакатом «Порядок разделки окорока» и учебником Л.А Митиной, Е.И.Науменко «Организация торговли продовольственными товарами» стр. 103

Литература:

1. Правила торговли
2. Закон «О защите прав потребителей»
3. Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли
4. О.В. Памбухчиянц «Технология розничной торговли»
5. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами / под. Редакцией А.М. Новикова
6. Л.А. Митина, Е.И. Науменко «Организация торговли продовольственными товарами»

Урок производственного обучения №5

Тема: Предреализационная подготовка непродовольственных товаров с учетом их особенностей

Цель занятия: изучить основные операции и приемы подготовки непродовольственных товаров к продаже.

Согласно Федеральному закону РФ «О техническом регламенте розничной торговли» непродовольственные товары до их подачи в торговый зал (размещения в месте реализации) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает

- ✓ проверку наличия необходимой информации о товаре,
- ✓ осмотр товара (по внешним признакам) с целью определения качества, целостности упаковки (товара),
- ✓ сортировку,
- ✓ иные действия, предусмотренные техническими регламентами на продукцию.

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

Методические рекомендации

Перед выполнением работы необходимо вспомнить технику безопасности при работе с торговым инвентарем (Задание 1).

Пользуясь учебником О.В. Памбухчиянц «Технология розничной торговли» (стр. 95-96) и конспектом изучить предреализационную подготовку к продаже основных групп непродовольственных товаров (Задание 2).

Прежде чем выполнять Задание 3 следует изучить способы складывания тканей. Способы складывания тканей зависят от вида ткани и ее ширины. Различают следующие способы складывания тканей: штабами и в накатку (одинарное и дублированное). При складывании штабами ткань перегибают то в одну, то в другую сторону. Ширина штаба должна быть 40-50 см (грубосуконные ткани) и 1 м (остальные ткани). Затем полученные штабы, подгибая концы и дополнительно складывая их, окончательно оформляют в кусок.

При складывании в накатку ткань накатывают на кусок фанеры или картона. При одинарном складывании ткань оформляется в кусок во всю ее ширину, а при дублированном – по длине вдвое лицевой стороной внутрь или вчетверо (широкие льняные ткани).

Выполняя задание 5, следует пользоваться методическими рекомендациями «Сортировка кожаной обуви» и Справочником товароведов т.1. стр. 324-326.

При определении качества кожаной обуви применяют 9 приемов осмотра кожаной обуви, которые следует внимательно изучить и отработать на имеющихся образцах обуви.

При подготовке к продаже швейных, трикотажных товаров и головных уборов (Задание 6) их распаковывают, рассортировывают, осматривают. Если требуется, эти изделия чистят, отутюживают, проводят мелкий ремонт, затем группируют по видам, размерам, сортам, ценам.

Чистят швейные изделия на манекенах жесткой одеждой щеткой сверху вниз. При этом мужское пальто, например, чистят в такой последовательности: воротник – правая пола – верх правого рукава – низ правого рукава – спинка – верх левого рукава – низ левого рукава – левая пола. Женское: воротник – левая пола – верх-низ левого рукава – спинка – верх-низ правого рукава – правая пола. Изделия из ворсовых тканей чистят венчиком по направлению ворса или с помощью пылесоса.

Меховые воротники встряхивают за концы, укладывают мехом внутрь.

Утюжат швейные изделия на гладильных столах, обитых сукном или войлоком, или на гладильных досках. При этом соблюдают последовательность. Брюки складывают манжетами вправо, предварительно выровняв боковые швы по всей длине брюк, и утюжат поочередно каждую половину с 2-х сторон через марлю или тонкую ткань. Пиджак утю-

жат в такой последовательности: воротник – борта – левая пола – спинка – правая пола – окат – низ-верх рукава.

Окаты плеч утюжат на руках – с помощью подкладной подушки, или на специальном приспособлении.

Женские платья, юбки, блузки из хлопчатобумажных тканей утюжат с изнанки, сначала – рукава, затем перед, спину, воротник. Шерстяные и шелковые платья гладят с лицевой стороны через ткань и марлю. Готовые к продаже швейные изделия вывешивают на плечики. Плечики подбирают по размеру изделия.

Головные уборы – очищают от пыли, утюжат, устраняют мелкие дефекты, проверяют размеры. Фетровые шляпы чистят щеткой кругообразно, меховые шапки выколачивают и прочесывают по направлению волоса. Утюжат головные уборы на специальных болванках, особенно тщательно отглаживают банты и ленты.

Трикотажные изделия – подлежат обязательной проверке и просмотру на специальном столе с подсвечиваемым стеклом. Затем их очищают от загрязнений и пыли, проглаживают, поднимают спущенные петли, осуществляют мелкую штопку, допускаемую стандартом или техническими условиями. Запрещается прикреплять булавками или иглами ярлыки к трикотажным изделиям. Их пришивают или подвешивают на нитке.

Порядок работы

1. Изучите инструкцию по технике безопасности при работе с торговым инвентарем.

2. Изучите пререализационную подготовку к продаже основных групп непродовольственных товаров.

3. Изучите и отработайте способы складывания тканей:

а) штабами;

б) в накатку.

4. Изготовьте планшеты для галантерейных товаров.

а) накатайте на планшеты тесьму, ленты;

б) прикрепите к планшетам пуговицы.

5. Изучите и отработайте приемы осмотра обуви.

6. Изучите и отработайте подготовку к продаже швейных, трикотажных товаров и головных уборов.

а) почистите швейные и трикотажные изделия.

б) отутюжьте их.

в) повесьте их на плечики.

7. Уберите рабочее место

Ответьте на вопросы:

1. Каковы особенности подготовки к продаже тканей?
2. Каковы особенности подготовки к продаже швейных товаров?
3. В какой последовательности следует чистить
4. а) мужское пальто;
б) женское пальто.
5. В какой последовательности следует утюжить пиджак?
6. Каковы особенности подготовки к продаже галантерейных товаров?

Литература:

7. Правила торговли
8. Закон «О защите прав потребителей»
9. Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли
10. О.В. Памбучхиянц «Технология розничной торговли»
11. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами / под. Редакцией А.М. Новикова
12. Л.А. Митина, Е.И. Науменко «Организация торговли продовольственными товарами»

Урок производственного обучения №6

Тема: Техника продажи продовольственных товаров

Цель занятия: формирование и закрепление навыков студентов в освоении трудовых приемов техники продажи продовольственных товаров.

Обеспечение: Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли, Закон «О защите прав потребителей», инструкция по охране труда для продавца, образцы и муляжи продовольственных товаров, весы настольные циферблатные и электронные, гири, торговый инвентарь (совки, ножи), упаковочные материалы, планшеты «Схема нарезки сыров», «Приемы нарезки колбасы», «Приемы упаковки товаров», Правила торговли, учебники Л.А.Митиной., Е.И. Науменко «Организация торговли продовольственными товарами».

Квалификационные требования.

Студенты должны знать:

- санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли,
- ассортимент продовольственных товаров,
- методы продажи продовольственных товаров,
- правила торговли продовольственными товарами,
- элементы торгово-технологического процесса продажи продовольственных товаров,
- приемы техники продажи и упаковки продовольственных товаров,
- пищевую ценность продуктов.

Уметь:

- поддерживать санитарное состояние рабочего места,
- владеть приемами техники продажи различных групп продовольственных товаров, производить нарезку сыров, колбасных изделий,
- взвешивать товары,
- вести диалог с покупателями,
- давать исчерпывающую информацию о товаре, составлять характеристику пищевой ценности продуктов,
- упаковывать продовольственные товары.

Методические рекомендации

Задание 1. Изучив инструкцию по охране труда для продавца продовольственных товаров, следует выписать основные правила по технике безопасности при выполнении технологического процесса.

Для продавца продовольственных товаров является обязательным соблюдение санитарных правил и норм (Задание 2). Поэтому внимательно изучите и законспектируйте Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли.

Ассортимент продовольственных товаров необходимо повторить по учебникам Товароведение и организация торговли продовольственными товарами и по имеющимся образцам.

Запишите в рабочую тетрадь, классификацию продовольственных товаров на группы, подгруппы, виды и разновидности.

Пользуясь сборником «Правила торговли» изучите особенности продажи продовольственных товаров (Задание 4) п.32-38.

Доброкачественные продовольственные товары обмену не подлежат. Продовольственные товары, купленные в розничной торговой сети, обмениваются в случае установления скрытых дефектов (повышенная кислотность, пониженная жирность, бактериологическое обсеменение, наличие посторонних примесей, солей тяжелых металлов, пустоты на разрезе колбасных изделий и др.), несоответствия наименованию или сорту, по которым они были проданы.

Согласно п.27 Правил продажи отдельных видов товаров покупатель, в случае обнаружения в продовольственном товаре недостатков, вправе по своему выбору потребо-

вать замены данного товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

Задание 5. Изучите маркировку продовольственных товаров по имеющимся образцам и запишите в рабочую тетрадь, какая информация указывается на потребительной упаковке продовольственного товара.

Выполняя Задание 6, следует использовать планшеты «Схема нарезки сыров» и «Приемы нарезки колбасы».

Для нарезки сыров используют специальные ножи и деревянные доски. Доски изготавливают из дерева твердых пород размером 60х35 см и толщиной 3-4 см.

Сыр отпускают покупателям кусками и ломтиками. При отпуске сыра в куске допускается наличие корки до трех сторон.

Сычужные сыры перед продажей или по просьбе покупателя нарезают. В зависимости от формы головки сыра существуют различные схемы нарезки. Сыр в форме шаровидной головки разрезают на 2 части и каждую часть нарезают веерообразными кусочками, утолщая кусочек к корке. Сыры в форме прямоугольного бруска сначала разрезают вдоль на 2 части, затем от края каждой половины веерообразно, примерно 10см, а потом нарезают прямыми ломтиками. Так же нарезают и круглые сыры, но сначала их разрезают на половины, четверти или восьмые части.

При нарезке колбас и мясокопченностей вручную используют гастрономический нож (длина полотна – 30-35 см, ширина полотна – 2,5-3 см, для колбас твердого копчения ширина полотна -4-5 см, для ливерных колбас – с коротким узким лезвием), доска должна быть дубовой (длина 60 см, ширина -30 см, толщина 5 см).

При нарезке вручную необходимо правильно держать нож – большой палец правой руки на обухе ножа (у места соединения его с полотном), остальные четыре пальца обхватывают ручку ножа, пальцы левой руки находятся сверху батона, полусогнутые в первом суставе, регулируют толщину ломтей, большой палец поддерживает батон сбоку.

Приемы нарезки зависят от толщины батона и его формы, ее производят от носка ножа к пятке. Варенные и фаршированные колбасы по форме прямого толстого батона нарезают и разрезают под прямым углом пилящими движениями. Узкие прямые батоны вареных колбас нарезают под углом 35-40⁰, с верхнего острого конца движением ножа в 2-3 приема. Нарезку заканчивают движением ножа от себя.

Мясные хлебы имеют форму прямоугольника, для нарезки на ломти его разрезают вдоль на две части, укладывают срезом вниз на доску и нарезают под прямым углом.

Колбасные изделия, имеющую круглую форму, разрезают пополам и нарезают как мясные хлебы. Нарезки можно производить сегментами по полукругу.

Задания 7, составляя диалог на уровне «продавец-покупатель» следует выбрать конкретный товар и дать его полную торговую характеристику.

Приемы упаковки продовольственных товаров (Задание 8) следует изучить и отрабатывать пользуясь планшетом «Приемы упаковки товаров».

Закончив выполнение практической работы следует убрать свое рабочее место.

Порядок работы

1. Изучите инструкцию по охране труда для продавца продовольственных товаров.
2. Изучите санитарные правила и нормы для предприятия продовольственной торговли.
3. Изучите ассортимент продовольственных товаров.
4. Изучите правила продажи и обмена продовольственных товаров.
5. Изучите маркировку продовольственных товаров.

6. Изучите приемы продажи продовольственных товаров:
 - а) приемы нарезки сыров;
 - б) приемы нарезки колбасных изделий
 - в) приемы продажи развесных товаров.
7. Составьте диалог между покупателем и продавцом при продаже продовольственных товаров.
8. Изучите и отработайте приемы упаковки продовольственных товаров.
9. Уберите рабочее место

Ответьте на вопросы:

1. Подлежат ли обмену продовольственные товары?
2. Какая информация о товаре должна быть обязательно доведена до сведения покупателя при продаже продовольственных товаров?
3. Могут ли оказываться услуги общественного питания в местах торговли продовольственными товарами?
4. В чем особенности продажи
 - а) хлеба и хлебобулочных изделий?
 - б) молока и молочной продукции?
 - в) мясной гастрономии?

Заполните таблицу:

Таблица – Методы продажи продовольственных товаров

Метод продажи	Описание метода
Продажа товаров через прилавок индивидуального обслуживания	
Самообслуживание	
Продажа товаров с открытой выкладкой.	
Продажа товаров по образцам	
Продажа товаров по предварительным заказам	
Внемагазинные формы торгового обслуживания покупателей	

Литература:

1. Правила торговли
2. Закон «О защите прав потребителей»
3. Санитарные правила и нормы для предприятий продовольственной торговли
4. О.В. Памбухчиянц «Технология розничной торговли»
5. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами / под. Редакцией А.М. Новикова
6. Л.А. Митина, Е.И. Науменко «Организация торговли продовольственными товарами»

Дифференцированный зачет

Вопросы для собеседования

1. Заказ товара. Приемка товаров по количеству
 2. Приемка товаров по качеству
 3. Правила работы предприятий розничной торговли. Решение ситуаций
 4. Предреализационная подготовка продовольственных товаров с учетом их особенностей
 5. Предреализационная подготовка непродовольственных товаров с учетом их особенностей
 6. Техника продажи продовольственных товаров
 7. Техника продажи непродовольственных товаров
 8. Представить презентации:
- организация торгово-технологического процесса розничного торгового предприятия
 - организация торгово-технологического процесса оптового торгового предприятия

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству П-6.

Утверждена постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 15 июня 1965 г. N П-6 (с изменениями, внесенными постановлениями Госарбитража СССР от 29 декабря 1973 г. N 81, от 14 ноября 1974 г. N 98, от 23 июля 1975 г. N 115)

1. Настоящая Инструкция применяется во всех случаях, когда стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки или иными обязательными правилами не установлен другой порядок приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству.

2. В целях сохранности продукции и товаров при поставках и создания условий для своевременной и правильной их приемки получателями объединение и его производственная единица, предприятие, организация-отправитель обязаны обеспечить:

а) строгое соблюдение установленных правил упаковки и затаривания продукции, маркировки и опломбирования отдельных мест;

б) точное определение количества отгруженной продукции (веса, количества мест: ящиков, связок, кип, пачек и т.п.);

в) при отгрузке продукции в упакованных или затаренных местах - вложение в каждое тарное место предусмотренное стандартами, техническими условиями, Особыми условиями поставки, иными обязательными правилами или договором документа (упаковочного ярлыка, кипной карты и т.п.), свидетельствующего о наименовании и количестве продукции, находящейся в данном тарном месте;

г) четкое и ясное оформление отгрузочных и расчетных документов, соответствие указанных в них данных о количестве продукции фактически отгружаемому количеству, своевременную отсылку этих документов получателю в установленном порядке;

д) строгое соблюдение действующих на транспорте правил сдачи грузов к перевозке, их погрузке и крепления;

е) систематическое осуществление контроля за работой лиц, занятых определением количества отгружаемой продукции и оформлением на нее отгрузочных и расчетных документов.

3. Предприятие-получатель обязано обеспечить приемку продукции по качеству в точном соответствии со стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки, настоящей Инструкцией, иными обязательными правилами и договором.

4. При приемке груза от органов транспорта предприятие-получатель в соответствии с действующими на транспорте правилами перевозок грузов обязано проверить, обеспечена ли сохранность груза при перевозке, в частности:

а) проверить в надлежащих случаях наличие на транспортных средствах (вагоне, цистерне, барже, трюме судна, автофургоне и т.п.) или на контейнерах пломб отправителя или пункта отправления (станции, пристани, порта), исправность пломб, оттиски на них, состояние вагона, иных транспортных средств или контейнера, наличие защитной маркировки груза, а также исправность тары;

б) проверить соответствие наименования груза и транспортной маркировки на нем данным, указанным в транспортном документе, и потребовать от органов транспорта выдачи груза по количеству мест или весу во всех случаях, когда такая обязанность возложена на них правилами, действующими на транспорте, и другими нормативными актами.

В случае выдачи груза без проверки количества мест или веса получатель в порядке, установленном правилами оформления выдачи грузов, обязан потребовать от органов транспорта, чтобы на транспортном документе была сделана соответствующая отметка.

5. Во всех случаях, когда при приемке груза от органов транспорта устанавливаются повреждение или порча груза, несоответствие наименования и веса груза или количества мест данных, указанных в транспортном документе, а также во всех иных случаях, когда это предусмотрено правилами, действующими на транспорте, получатель обязан потребовать от органа транспорта составления коммерческого акта (отметки на товарно-транспортной накладной или составления акта - при доставке груза автомобильным транспортом).

При неправильном отказе органа транспорта от составления коммерческого акта получатель обязан в соответствии с действующими на транспорте правилами обжаловать этот отказ и произвести приемку продукции в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

6. Приемка продукции, поставляемой без тары, в открытой таре, а также приемка по весу брутто и количеству мест продукции, поставляемой в таре производится:

а) на складе получателя - при доставке продукции поставщиком;

б) на складе поставщика - при вывозе продукции получателем;

в) в месте вскрытия опломбированных или в месте разгрузки неопломбированных транспортных средств и контейнеров или на складе органа транспорта - при доставке и выдаче продукции органом железнодорожного, водного, воздушного или автомобильного транспорта.

При доставке поставщиком продукции в таре на склад получателя последний кроме проверки веса брутто и количества мест может потребовать вскрытия тары и проверки веса нетто и количества товарных единиц в каждом месте.

7. Приемка продукции, поступившей в исправной таре, по весу нетто и количеству товарных единиц в каждом месте производится, как правило, на складе конечного получателя.

Покупатели - базы сбытовых, снабженческих, заготовительных организаций, оптовых и розничных торговых предприятий, переотправляющие продукцию в таре или упаковке первоначального отправителя (изготовителя) должны производить приемку продукции по качеству внутритарных мест лишь в случаях, предусмотренных обязательными правилами или договором, а также при несоответствии фактического веса брутто весу брутто, указанному в сопроводительных документах.

Если продукция поступила в поврежденной таре, то приемка продукции по весу нетто и количеству товарных единиц в каждом тарном месте производится получателями в порядке, указанном в п. 6 настоящей Инструкции, т.е. там, где производится приемка продукции по весу брутто и количеству мест.

8. Установленный настоящей Инструкцией порядок приемки продукции, поставляемой в таре, применяется также при приемке обандероленных или опломбированных пачек

(связок) в тех случаях, когда без нарушения целостности бандероли или упаковки либо без снятия пломбы невозможно изъятие продукции из пачки (связки).

9. Приемка продукции производится в следующие сроки:

а) продукции, поступившей без тары, в открытой таре и в поврежденной таре, - в момент получения ее от поставщика или со склада органа транспорта либо в момент вскрытия опломбированных и разгрузки неопломбированных транспортных средств и контейнеров, но не позднее сроков, установленных для разгрузки их;

б) продукции, поступившей в исправной таре:

по весу брутто и количеству мест - в сроки, указанные в подп. "а" настоящего пункта;

по весу нетто и количеству товарных единиц в каждом месте - одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней, а по скоропортящейся продукции не позднее 24 часов с момента получения продукции - при доставке продукции поставщиком или при вывозе ее получателем со склада поставщика и с момента выдачи груза органом транспорта - во всех остальных случаях.

В районах Крайнего Севера, отдаленных районах и других районах досрочного завоза приемка продукции производственно-технического назначения производится не позднее 30 дней с момента поступления ее на склад получателя. В указанных районах приемка промышленных товаров народного потребления производится не позднее 60 дней, продовольственных товаров (за исключением скоропортящихся) - не позднее 40 дней, а скоропортящихся товаров - не позднее 48 часов с момента поступления их на склад получателя.

10. Приемка считается произведенной одновременно, если проверка количества продукции окончена в установленные сроки.

11. Приемка продукции производится лицами, уполномоченными на то руководителем или заместителем руководителя предприятия-получателя. Эти лица несут ответственность за строгое соблюдение правил приемки продукции.

Предприятие-получатель обязано:

а) создать для правильной и своевременной приемки продукции условия, при которых обеспечивалась бы сохранность и предотвращалась возможность образования недостатков и хищения продукции;

б) обеспечить, чтобы лица, осуществляющие приемку продукции, хорошо знали настоящую Инструкцию, а также правила приемки продукции по количеству, установленные соответствующими стандартами, техническими условиями, Основными и Особыми условиями поставки, другими нормативными актами и договором поставки данной продукции;

в) обеспечить точное определение количества поступившей продукции (веса, количества мест: ящиков, мешков, связок, кип, пачек и т.п.);

г) систематически осуществлять контроль за работой лиц, на которых возложена приемка продукции по количеству, и предупреждать нарушения правил приемки продукции.

12. Приемка продукции по количеству производится по транспортным и сопроводительным документам (счету-фактуре, спецификации, описи, упаковочным ярлыкам и др.) отправителя (изготовителя). Отсутствие указанных документов или некоторых из них не приостанавливает приемки продукции. В этом случае составляется акт о фактическом наличии продукции и в акте указывается, какие документы отсутствуют.

При одновременном получении продукции в нескольких вагонах, контейнерах или автофургонах, стоимость которой оплачивается по одному расчетному документу, получатель обязан проверить количество поступившей продукции во всех вагонах, контейнерах или автофургонах, если обязательными для сторон правилами или договором не предусмотрена возможность частичной (выборочной) проверки.

В акте приемки должно быть указано количество поступившей продукции отдельно в каждом вагоне, контейнере или автофургоне.

13. Количество поступившей продукции при приемке ее должно определяться в тех же единицах измерения, которые указаны в сопроводительных документах.

Если в этих документах отправитель указал вес продукции и количество мест, то получатель при приемке продукции должен проверить ее вес и количество мест.

14. Проверка веса нетто производится в порядке, установленном стандартами, техническими условиями и иными обязательными для сторон правилами.

При невозможности перевески продукции без тары определение веса нетто производится путем проверки веса брутто в момент получения продукции и веса тары после освобождения ее из под продукции. Результаты проверки оформляются актами.

Акт о весе тары должен быть составлен не позднее 10 дней после ее освобождения, а о весе тары из-под влажной продукции - немедленно по освобождении тары из под продукции, если иные сроки не установлены Особыми условиями поставки или договором. В акте о результатах проверки веса тары указывается также вес нетто продукции, определенной путем вычитания из веса брутто веса тары.

Определение веса нетто путем вычета веса тары из веса брутто по данным, указанным в сопроводительных и в транспортных документах, без проверки фактического веса брутто и веса тары не допускается.

Проверка веса тары во всех остальных случаях производится с проверкой веса нетто.

15. Выборочная (частичная) проверка количества продукции с распространением результатов проверки какой-либо части продукции на всю партию допускается, когда это предусмотрено стандартами, техническими условиями, Особыми условиями, иными обязательными правилами или договором.

16. Если при приемке продукции будет обнаружена недостача, то получатель обязан приостановить дальнейшую приемку, обеспечить сохранность продукции, а также принять меры к предотвращению ее смешения с другой однородной продукцией.

О выявленной недостаче продукции составляется акт за подписями лиц, производивших приемку продукции.

В случае, когда при приемке продукции выявлено несоответствие веса брутто, отдельных мест весу, указанному в транспортных или сопроводительных документах либо на трафарете, получатель не должен производить вскрытия тары и упаковки.

Если при правильности веса брутто недостача продукции устанавливается при проверке веса нетто или количества товарных единиц в отдельных местах, то получатель обязан приостановить приемку остальных мест, сохранить и предъявить представителю, вызванному для участия в дальнейшей приемке (пп. 17 и 18 настоящей Инструкции), тару и упаковку вскрытых мест и продукцию, находившуюся внутри этих мест.

17. Одновременно с приостановлением приемки получатель обязан вызвать для участия в продолжении приемки продукции и составлении двустороннего акта представителя однородного отправителя, а если продукция получена в оригинальной упаковке либо в ненарушенной таре изготовителя, не являющегося отправителем, представителя однородного изготовителя. Представитель иногороднего отправителя (изготовителя) вызывается в случаях, предусмотренных в Основных и Особых условиях поставки, иных обязательных правилах или договоре. В этих случаях иногородний отправитель (изготовитель) обязан не позднее чем на следующий день после получения вызова получателя сообщить телеграммой или телефонограммой, будет ли им направлен представитель для участия в проверке количества продукции. Неполучение ответа на вызов в указанный срок дает право получателю осуществить приемку продукции до истечения установленного срока для явки представителя отправителя (изготовителя).

Представитель однородного отправителя (изготовителя) обязан явиться не позднее чем в 3-дневный срок после получения вызова, не считая времени, необходимого для проезда, если другой срок не предусмотрен в Основных и Особых условиях поставки, иных обязательных правилах или в договоре.

Представитель отправителя (изготовителя) должен иметь удостоверение на право участия в приемке продукции у получателя.

Отправитель (изготовитель) может уполномочить на участие в приемке продукции предприятие, находящееся в месте получения продукции. В этом случае удостоверение представителю выдается предприятием, выделившим его. В удостоверении должна быть сделана ссылка на документ, которым отправитель уполномочил данное предприятие участвовать в приемке продукции.

17а. Уведомление о вызове представителя отправителя (изготовителя) должно быть отправлено (передано) ему по телеграфу (телефону) не позднее 24 часов, а в отношении скоропортящейся продукции - немедленно после обнаружения недостачи, если иные сроки не установлены Основными и Особыми условиями поставки, другими обязательными для сторон правилами или договором.

В уведомлении должно быть указано:

а) наименование продукции, дата и номер счета-фактуры или номер транспортного документа, если к моменту вызова счет не получен;

б) количество недостающей продукции и характер недостачи (количество отдельных мест, внутритарная недостача, недостача в поврежденной таре и т.п.);

в) состояние пломб;

г) стоимость недостающей продукции;

д) время, на которое назначена приемка продукции по количеству.

18. При неявке представителя отправителя (изготовителя) по вызову получателя, а также в случаях, когда вызов представителя иногороднего отправителя (изготовителя) не является обязательным, приемка продукции по количеству и составление акта о недостатке производится:

а) с участием представителя другого предприятия (организации), выделенного руководителем или заместителем руководителя этого предприятия (организации), либо

б) с участием представителя общественности предприятия-получателя, назначенного руководителем или заместителем руководителя предприятия из числа лиц, утвержденных решением заводского, фабричного или местного комитета профсоюза этого предприятия, либо

в) односторонне предприятием-получателем, если отправитель (изготовитель) дал согласие на одностороннюю приемку продукции.

19. Руководители или заместители руководителей предприятий и организаций по просьбе предприятий-получателей выделяют им представителей для участия в приемке продукции по количеству.

20. В качестве представителей для участия в приемке продукции должны выделяться лица, компетентные в вопросах определения количества подлежащей приемке продукции.

Материально ответственные и подчиненные им лица, а также лица, связанные с учетом, хранением, приемкой и отпуском материальных ценностей, в качестве представителей общественности предприятия получателя выделяться не должны. В частности, не могут выделяться в качестве представителей общественности предприятия-получателя руководители предприятий и их заместители (и в тех случаях, когда они не являются материально ответственными лицами), работники отдела технического контроля, бухгалтеры, товароведы, связанные с учетом, хранением, отпуском и приемкой материальных ценностей, работники юридической службы этих предприятий, претензионисты.

Представитель общественности предприятия-получателя или представитель другого предприятия может участвовать в приемке продукции у данного предприятия-получателя не более двух раз в месяц.

Срок полномочий представителей общественности предприятия-получателя, выделенных фабричным, заводским, местным комитетом профсоюза для приемки продукции по количеству, может быть установлен на срок полномочий данного комитета профсоюза.

21. Представителю, выделенному для участия в приемке продукции по количеству, выдается надлежаще оформленное и заверенное печатью предприятия разовое удостоверение за подписью руководителя предприятия (организации) или его заместителя.

В удостоверении на право участия в приемке продукции по количеству должно быть указано:

дата выдачи удостоверения и его номер;

фамилия, имя и отчество, место работы и должность лица, которому выдано удостоверение;

на участие в приемке какой именно продукции уполномочен представитель.

Если для участия в приемке продукции выделяется представитель общественности (п. 18 "б" настоящей Инструкции), то в удостоверении указывается также дата и номер решения заводского, фабричного или местного комитета, которым предприятию выделен данный представитель.

Удостоверение выдается на право участия в приемке конкретной партии продукции. Выдача удостоверения на какой-либо период (декаду, месяц и др.) не допускается.

Для приемки продукции в выходные или праздничные дни удостоверение может быть выдано в последний предвыходной или предпраздничный день на каждый день в отдельности без указания конкретной партии продукции.

Удостоверение, выданное с нарушением правил настоящей Инструкции, является недействительным.

22. Лица, которые привлекаются предприятием-получателем для участия в приемке продукции, должны быть ознакомлены с настоящей Инструкцией. Они обязаны строго соблюдать требования этой Инструкции и принимать все зависящие от них меры к выявлению причин и места возникновения недостачи продукции.

23. Лица, осуществляющие приемку продукции по количеству, вправе удостоверять своей подписью только те факты, которые были установлены с их участием. Запись в акте данных, не установленных непосредственно участниками приемки, запрещается.

За подписание акта о приемке продукции по количеству, содержащего не соответствующие действительности данные, лица, принимавшие участие в приемке продукции по количеству, несут установленную законом ответственность.

Представители других предприятий организаций, выделенные для участия в приемке продукции, не в праве получать у предприятия-получателя вознаграждение за участие в приемке продукции.

24. Приемка продукции, как правило, должна вестись без перерыва. Если в связи с длительностью проверки или по каким-нибудь другим уважительным причинам работа по приемке была прервана, получатель обязан обеспечить сохранность продукции и возможность быстрого окончания приемки ее.

О перерыве в работе по приемке продукции, его причинах и условиях хранения продукции во время перерыва делается запись в акте, составленном в соответствии с п. 25 настоящей Инструкции.

25. Если при приемке продукции с участием представителя, указанного в п. 17 или 18 настоящей Инструкции, будет выявлена недостача продукции против данных, указанных в транспортных и сопроводительных документах (счете-фактуре, спецификации, описи, в упаковочных ярлыках и др.), то результаты приемки продукции по количеству оформляются актом. Акт должен быть составлен в тот же день, когда недостача выявлена.

В акте о недостаче продукции должно быть указано:

а) наименование получателя, составившего акт, и его адрес;

б) дата и номер акта, место приемки продукции и составления акта, время начала и окончания приемки продукции, в случаях, когда приемка продукции произведена с нарушением установленного срока, - причины несвоевременности приемки, время их возникновения и устранения;

в) фамилия, имя и отчество лиц, принимавших участие в приемке продукции по количеству и в составлении акта, место их работы, занимаемые ими должности, дата и номер документа о полномочиях представителя на участие в приемке продукции, а также

указание о том, что эти лица ознакомлены с правилами приемки продукции по количеству;

- г) наименование и адреса отправителя (изготовителя) и поставщика;
- д) дата и номер телефонограммы или телеграммы о вызове представителя отправителя (изготовителя);
- е) дата и номер счета-фактуры и транспортной накладной (коносамента);
- ж) дата отправки продукции со станции (пристани, порта) отправления или со склада отправителя;
- з) дата прибытия продукции на станцию (пристань, порт) назначения, время выдачи груза органом транспорта, время вскрытия вагона, контейнера, автофургона и других опломбированных транспортных средств, время доставки продукции на склад получателя;
- и) номер и дата коммерческого акта (акта, выданного органом автомобильного транспорта), если такой акт был составлен при получении продукции от органа транспорта;
- к) условия хранения продукции на складе получателя до приемки ее, а также сведения о том, что определение количества продукции производилось на исправных весах или другими измерительными приборами, проверенными в установленном порядке;
- л) состояние тары и упаковки в момент осмотра продукции, содержание наружной маркировки тары и другие данные, на основании которых можно сделать вывод о том, в чьей упаковке предъявлена продукция - отправителя или изготовителя, дата вскрытия тары;
- м) при выборочной проверке продукции - порядок отбора продукции для выборочной проверки с указанием оснований выборочной проверки (стандарт, технические условия, Особые условия поставки, договор и т.п.);
- н) за чьим весом или пломбами (отправителя или органа транспорта) отгружена продукция; исправность пломб и содержание оттисков в соответствии с действующими на транспорте правилами: общий вес продукции - фактический и по документам; вес каждого места, в котором обнаружена недостача, - фактический и по трафарету на таре (упаковке);
- о) транспортная и отправительская маркировка мест (по документам и фактически), наличие или отсутствие упаковочных ярлыков, пломб на отдельных местах;
- п) каким способом определено количество недостающей продукции (взвешиванием, счетом мест, обмером и т.п.), могла ли вместиться недостающая продукция в тарное место, в вагон, контейнер и т.п.;
- р) другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в акте для подтверждения недостачи;
- с) точное количество недостающей продукции и стоимость ее;
- т) заключение о причинах и месте образования недостачи.

Если при приемке продукции одновременно будут выявлены не только недостача, но и излишки ее против транспортных и сопроводительных документов отправителя (изготовителя), то в акте должны быть указаны точные данные об этих излишках.

Акт должен быть подписан всеми лицами, участвовавшими в приемке продукции по качеству. Лицо, несогласное с содержанием акта, обязано подписать акт с оговоркой о несогласии и изложить свое мнение.

В акте перед подписью лиц, участвовавших в приемке, должно быть указано, что эти лица предупреждены о том, что они несут ответственность за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

26. Акт приемки продукции утверждается руководителем или заместителем руководителя предприятия-получателя не позднее чем на следующий день после составления акта.

В тех случаях, когда приемка производилась в выходной или праздничный день, акт приемки должен быть утвержден руководителем предприятия-получателя или его заместителем в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

В случаях, когда по результатам приемки выявляются факты злоупотреблений или хищений продукции, руководитель или заместитель руководителя предприятия-получателя обязан немедленно сообщить об этом органам охраны общественного порядка или прокуратуры и направить им соответствующие документы.

27. К акту приемки, которым устанавливается недостача продукции, должны быть приложены:

а) копии сопроводительных документов или сличительной ведомости, т.е. ведомости сверки фактического наличия продукции с данными, указанными в документах отправителя (изготовителя);

б) упаковочные ярлыки (кипные карты и т.п.), вложенные в каждое тарное место;

в) квитанция станции (пристани, порта) назначения о проверке веса груза, если такая проверка проводилась;

г) пломбы от тарных мест в которых обнаружена недостача;

д) подлинный транспортный документ (накладная, коносамент), а в случае предъявления получателем органу транспорта претензии, связанной с этим документом, - его копия;

е) документ, удостоверяющий полномочия представителя, выделенного для участия в приемке;

ж) акт, составленный в соответствии с п. 16 настоящей Инструкции;

з) документ, содержащий данные отвесов и обмера, если количество продукции определялось путем взвешивания или обмера;

и) другие документы, могущие свидетельствовать о причинах возникновения недостачи (анализы на влажность продукции, имеющей соответствующие допуски на влажность, сведения о льдоснабжении, коммерческие акты и др.);

к) к акту приемки скоропортящейся продукции - ведомость подачи и уборки вагонов, памятка приемосдатчика при выгрузке груза средствами грузополучателей в местах общего пользования.

28. Акты приемки продукции по количеству регистрируются и хранятся в порядке, установленном на предприятии-получателе.

29. Претензия в связи с недостачей продукции предъявляется отправителю (поставщику) в установленный срок. При выявлении излишков принятой продукции получатель незамедлительно сообщает об этом отправителю (поставщику).

При недостаче продукции, полученной в оригинальной упаковке либо в ненарушенной таре изготовителя, претензия и обосновывающие ее документы должны направляться также изготовителю продукции. Если изготовитель или его местонахождение получателю неизвестны, претензия в двух экземплярах посылается отправителю (поставщику), который немедленно после ее получения обязан направить один экземпляр претензии изготовителю, известив об этом получателя.

К претензии о недостаче продукции должен быть приложен акт о недостаче с приложениями, указанными в п. 27 настоящей Инструкции, если их нет у отправителя (изготовителя, поставщика).

30. По получении претензии о недостаче продукции руководитель или заместитель руководителя предприятия-отправителя (изготовителя) назначает служебную проверку по материалам претензии.

Материалы проверки рассматриваются и утверждаются руководителем или заместителем руководителя предприятия-отправителя (изготовителя).

В случаях, когда по результатам проверки выявляются факты злоупотреблений или хищений продукции, руководитель предприятия-отправителя обязан немедленно сообщить об этом органам охраны общественного порядка или прокуратуры и направить им соответствующие документы.

31. О результатах рассмотрения претензии отправитель (изготовитель, поставщик) сообщает получателю в установленный срок.

32. При отправке покупателем продукции без вскрытия тары или упаковки первоначального отправителя (изготовителя) с последнего не снимается ответственность за недостачу продукции, если недостача образовалась не по вине покупателя, переотправившего продукцию.

Покупатель, отгрузивший продукцию без вскрытия тары первоначального отправителя (изготовителя), при отказе в удовлетворении претензии, предъявленной в связи с недостачей продукции, кроме мотивов отказа должен сообщить дату получения им этой продукции, а также дату и номер счета отправителя (изготовителя).

33. Если по действующему законодательству имеются основания для возложения ответственности за недостачу груза на органы транспорта, получатель обязан в установленном порядке предъявить претензию соответствующему органу транспорта.