

Частное профессиональное образовательное учреждение

«Магнитогорский колледж современного образования»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ
ПО ТЕМЕ «Особенности работы продавца непродовольственных товаров»**

**ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
17351 ПРОДАВЕЦ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ**

для студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (базовой подготовки), входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00. Экономика и управление

Магнитогорск, 2022г.

Разработчики:

Девятова Е.В. преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования», Протокол № 5 от «24» июня 2021

Пояснительная записка

Методические рекомендации для практического занятия по теме «Особенности работы продавца непродовольственных товаров» для профессионального модуля «ПМ.04 Выполнение работ по профессии Продавец непродовольственных товаров (по группам товаров) разработана для среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

Цель практического занятия: формирование у учащихся знаний, умений и навыков по профессии продавец непродовольственных товаров, в которые входит:

- обслуживание покупателей: предложение и показ непродовольственных товаров, демонстрация их в действии, помощь в выборе товаров;
- подсчет стоимости покупки и выписывание чека;
- оформление паспорта на товар, имеющий гарантийные сроки пользования. Упаковка товаров, выдача покупки или передача ее на контроль. Контроль своевременности пополнения рабочего запаса товаров, их сохранности, исправности и правильной эксплуатации торгово-технологического оборудования, чистоты и порядка на рабочем месте.
- подготовка товаров к продаже: распаковка, сборка, комплектование, проверка эксплуатационных свойств и т.д. Подготовка рабочего места: проверка наличия и исправности инвентаря и инструмента; размещение товаров по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы. Получение и подготовка упаковочного материала;
- уборка нереализованных товаров и тары. Подготовка товаров к инвентаризации. При необходимости работа на контрольно-кассовой машине, подсчет чеков (денег) и сдача их в установленном порядке, сверка суммы реализации с показаниями кассовых счетчиков.

На занятии учащиеся знакомятся с организацией торгово-технологического процесса предприятия розничной торговли, изучают качество товаров, правила продажи товаров, основы профессиональной психологии и этики, торгово-технологическое оборудование, отчетную документацию.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Понятие-Продавец непродовольственных товаров	СТР. 5
2. Значение и виды классификации товаров	7
3. Качество и контроль качества товаров	17
4. Понятие, цели, задачи и виды экспертизы	21
Список литературы	25

1. Понятие - Продавец непродовольственных товаров

Продавец - это сотрудник торговой точки, который напрямую общается с покупателем, предоставляет ему необходимый товар и получает за этот товар деньги.

От профессионализма продавца напрямую зависят продажи. Поэтому он должен быть не только компетентным торговцем, но и хорошим психологом, менеджером, маркетологом. Столь высокие требования к продавцу предъявляются в условиях жесткой конкуренции, когда помимо низкой цены и высокого качества товара покупатель ориентируется на уровень сервисного обслуживания и отношение к себе.

Профессия продавца промышленных товаров включает в себя более 20 специальностей: продавец мебели, обуви, одежды, радиоаппаратуры, автомобильной техники, игрушек, хозяйственных товаров и т.д.

Продавец непродовольственных товаров проверяет наличие товара в отделе до начала рабочего дня; осуществляет подготовку товара к продаже (расположение, оформление продукции, расположение ценников); предлагает товар и обслуживает покупателей; знакомит покупателя с ассортиментом и оказывает помощь в выборе покупки; осуществляет подбор, примерку, отрез, комплектацию товара и помощь в определении размера изделий; информирует покупателей о моде текущего сезона, о назначении, свойствах и качестве товара; предоставляет покупателю краткие сведения о технологии производства товара; проверяет и демонстрирует действие товара (электроприборов, музыкальных инструментов, часов, игрушек и т.д.); выдает товар по оплаченным чекам или осуществляет непосредственный прием денег за товар, обмен товара (при предъявлении чека); оформляет гарантийные паспорта на товар; поддерживает чистоту и порядок на витрине, рабочем месте в течение рабочего дня и оформляет оконные и внутримагазинные витрины; изучает спрос покупателей и получает товар со склада, базы и др.

Продавец непродовольственных товаров 4 разряда должен знать:

- Ассортимент, характеристику, назначение товаров, способы пользования и ухода за ними;
- Состояние моды текущего сезона; приемы и методы активного обслуживания различных континентов покупателей с учетом их пола, возраста, уровня знаний о товаре и других особенностей;
- Основные виды сырья и материалов, идущих на изготовление товаров, и способы их распознавания;
- Основных поставщиков товаров и особенности ассортимента и качества их продукции;
- Основные принципы устройства торгово-технологического оборудования;
- Принципы оформления наприлавочных и внутримагазинных витрин;
- Методы обобщения данных о спросе покупателей.

Продавец непродовольственных товаров 4 разряда должен уметь:

- Обслуживать покупателей: консультировать их о назначении, свойствах, качестве, конструктивных особенностях товаров, правилах ухода за ними, ценах, состоянии моды текущего сезона;
- Предлагать новые, взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента;
- Оформлять наприлавочных и внутримagaзинных витрины и контролировать их составление;
- Участвовать в получении товаров, уведомлять администрацию о поступлении товаров, не соответствующих маркировке (накладной ведомости);
- Составлять и оформлять подарочные и праздничные наборы;
- Изучать спрос покупателей.

Для выполнения возложенных на него функций продавец непродовольственных товаров обязан:

- Осуществлять обслуживание покупателей: предложение и показ товаров, демонстрацию их в действии, помощь в выборе товаров.
- Подсчитывать стоимость покупки и выписывать чек.
- Оформлять паспорта на товар, имеющий гарантийные сроки пользования.
- Осуществлять контроль за своевременным пополнением рабочего запаса товаров, их сохранностью, исправностью и правильной эксплуатацией оборудования, чистотой и порядком на рабочем месте.
- Осуществлять подготовку товаров к продаже: распаковку, сборку, комплектование, проверку эксплуатационных свойств и т.д.
- Осуществлять подготовку рабочего места: проверку наличия и исправности торгово-технического оборудования, инвентаря и инструментов, размещение товаров по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы.
- Получать и подготавливать упаковочный материал.
- Производить уборку нереализованных товаров и тары.
- Готовить товары к инвентаризации.
- Работать при необходимости на контрольно-кассовой машине, подсчитывать чеки (деньги) и сдавать их в установленном порядке, сверять суммы реализации с показаниями кассовых счетчиков.
- Оформлять наприлавочных и внутримagaзинных витрины и контролировать их состояние.

- Участвовать в получении товаров, уведомлять администрацию о поступлении товаров, не соответствующих маркировке (накладной ведомости).
- Составлять и оформлять подарочные и праздничные наборы.
- Изучать спрос покупателей.
- Получать товары со склада.
- Участвовать в проведении инвентаризации. Составлять и оформлять товарные отчеты, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров и приемо-сдаточных актов при передаче материальных ценностей.
- Разрешать спорные вопросы с покупателями в отсутствие представителей администрации.
- Осуществлять руководство продавцами более низкой квалификации и учениками.

2. Значение и виды классификации товаров

Одной из важнейших задач современного товароведения является научная классификация товаров. Классификация - это последовательное распределение множества объектов на отдельные классы, группы и другие подразделения по наиболее общим для каждого уровня признакам. Без классификации невозможно развитие науки товароведения и торговой практики. Классификация товаров необходима в целях автоматизированной обработки информации о продукции в различных сферах деятельности, для изучения потребительских свойств и качества товаров, учета и планирования товарооборота, составления прейскурантов и каталогов, совершенствования системы стандартизации товаров. Размещение товаров на складах происходит также согласно классификации. Классификация требуется и при сертификации продукции.

В условиях перехода на рыночные отношения классификация продукции важна при проведении маркетинговых исследований. Необходима классификация и для статистического анализа производства, реализации и использования продукции на макроэкономическом, региональном и отраслевом уровнях.

Классификация представляет собой процесс распределения множества (понятий, свойств, предметов) на категории или ступени в зависимости от общих признаков.

Высшей ступенью классификации товаров является класс.

Класс товаров -- это множество товаров, удовлетворяющих обобщенные группы потребностей.

Подкласс -- множество товаров, удовлетворяющих группы потребностей, имеющих определенные различия.

Группа товаров -- подмножество товаров, удовлетворяющих специфичные группы потребностей, что обусловлено особенностями сырья, материалов, конструкций.

Подгруппа -- подмножество товаров, имеющих с группой основное назначение, но отличающихся от товаров других подгрупп только им присущими признаками.

Вид товара -- совокупность товаров, отличающихся индивидуальным назначением и идентификационными признаками.

Разновидность товара -- совокупность товаров одного вида, отличающихся рядом частных признаков.

Товароведная классификация товаров сложилась исторически и основана на потребностях торговли.

Существуют общегосударственная, торговая и учебная классификации. По Общероссийскому классификатору промышленной продукции (ОКП) товары делят на классы, подклассы, группы, виды.

В торговле применяется торговая классификация. В соответствии с назначением, исходным материалом и способом производства товары делятся на группы, подгруппы и более низкую ступень классификации. Учебная классификация предусматривает более удобное, последовательное изучение курса товароведения.

Правила классификации:

- правильно выбрать метод классификации;
- признаки, отобранные для классификации, должны бы характерными для данного товара;
- начинать классификацию нужно с наиболее общих знаков, постепенно переходя к менее общим;
- на каждой ступени классификации можно делить товаров только по одному признаку.

Методы классификации:

- иерархический - характеризуется жесткой структурой, предусматривает отношение подчиненности между группировками
- фацетный - структура более гибкая, так как группировка идет параллельно по различным признакам, не зависимым друг от друга.

Классификация товаров в современных условиях должна отвечать следующим требованиям:

- гарантировать полноту охвата всех видов производимой продукции;
- гибкость классификации, сущность которой заключается в том, чтобы в перечень продукции можно было по мере необходимости включать новые наименования, не нарушая общей системы классификации, учитывать возможные в будущем изменения в номенклатуре и ассортименте товаров;
- способствовать всестороннему исследованию свойств товаров как потребительских ценностей;

- нацеливать на улучшение торговой деятельности на всем пути товародвижения;
- содействовать принципам кодирования товаров и образованию краткого шифра товара.

Классификация товаров строится по иерархической схеме -- от более общего признака к менее общему. Каждое последующее звено должно конкретизировать признак вышестоящего звена. Для обозначения звеньев классификации можно использовать следующие термины: класс, подкласс, вид, разновидность, а также подгруппа, подвид.

Важнейший вопрос классификации -- правильный выбор признака, по которому тот или иной товар будет отнесен к определенной группировке. Основными признаками классификации продукции являются:

- единство технологических процессов ее производства. При этом к одной классификационной группировке можно отнести различные по внешнему виду и назначению товары;
- направление (или цель) использования товаров. По этому признаку они подразделяются на товары производственно-технического назначения и товары широкого потребления.

Признаком классификации продукции производственно-технического назначения является особенность использования ее в процессе производства. Наиболее характерно здесь деление средств производства на средства труда и предметы труда. Средства труда - это материальные элементы, которые служат для человека средством воздействия на предметы труда в целях получения материальных благ. К средствам труда относятся машины, станки, оборудование, двигатели и др. Предметы труда подразделяются на сырье, основные и вспомогательные материалы. Сырье -- это природный сырой материал, подвергшийся предварительной обработке. Основные материалы -- это материалы, образующие материальную основу продукции. Вспомогательные материалы участвуют в процессе производства, могут придавать основному материалу новые свойства, но не составляют материальной основы изготавливаемой продукции;

- физико-химические свойства. Товары могут классифицироваться по форме, габаритным размерам. В ряде случаев целесообразно деление материалов на твердые, жидкие, сыпучие или газообразные.

Общегосударственная классификация представлена в Общероссийском классификаторе продукции, который введен в действие постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1993 г. № 301 с 1 июля 1994 г. на территории Российской Федерации взамен Общесоюзного классификатора промышленной и сельскохозяйственной продукции.

Общероссийский классификатор продукции (ОКП) входит в состав Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) Российской Федерации. Общероссийский классификатор продукции предназначен для обеспечения достоверности, сопоставимости и автоматизированной обработки информации о продукции в таких сферах деятельности, как стандартизация, экономика, статистика и др. Общероссийский классификатор продукции -- это систематизированный свод кодов и наименований группировок продукции, построенных на основе иерархической системы классификации. В Общероссийском классификаторе продукции предусмотрена пятиступенчатая иерархическая классификация с цифровой десятичной системой кодирования. На первой ступени классификации располагаются классы продукции (XX 0000), на второй -- подклассы (XX X000), на третьей -- группы (XX

XXOO), на 'четвертой -- подгруппы (XX XXXO), а на пятой -- виды продукции (XX XXXX).

Коды двух-, пятиразрядных группировок продукции дополнены нулями до шести разрядов и записываются с интервалами между вторым и третьим разрядами. Классификация продукции в ОКП может быть завершена на третьей, четвертой или на пятой ступенях классификационного деления. Если какие-либо виды продукции содержат конкретные типы, марки, модели или другие характеристики, то для их отражения должны быть созданы отраслевые классификаторы продукции. В последних в качестве первых шести знаков должны использоваться коды из ОКП.

Торговая классификация предназначена только для товаров широкого потребления. Она не является последовательной системой классификации и основывается на распределении товаров на группы в соответствии с прейскурантами (сборниками) цен. В прейскурантах товары размещены по таким признакам, как способ производства, исходный материал, назначение. Каждая прейскурантная группа товаров подразделяется на виды и разновидности исходя из специфических особенностей товарной группы.

Учебная классификация служит для изучения ассортимента товаров широкого потребления. В данном случае речь идет о торговом ассортименте, т. е. об ассортименте в оптовой и розничной торговле. Торговый ассортимент подразделяется на ассортимент товарной группы и ассортимент торгового предприятия.

Ассортимент товарной группы представляет собой перечень товаров, входящих в одну из ранее упоминавшихся товарных групп. Он может формироваться из продукции разных отраслей промышленности.

Ассортимент торгового предприятия (магазина, склада, базы) зависит от типа предприятия. Специализированно предприятие, как правило, организует продажу одной группы товаров (например, мебель или электротовары), но товары этой группы представлены широким ассортиментом. В ассортимент универсального предприятия входят товары раз личных групп, но не в столь широком ассортименте. В учебной классификации классы подразделяются на группы, группа на подгруппы, подгруппы -- на виды, виды -- на артикулы. В учебной классификации товаров предусмотрено девять классов:

- материалы для одежды и штучные изделия;
- одежда и головные уборы;
- обувные товары;
- товары культурного обихода;
- товары спортивного назначения;
- транспортные средства личного пользования;
- предметы домашней обстановки;
- товары хозяйственного и бытового назначения;

-- предметы санитарии, гигиены и рукоделия. Общероссийский классификатор продукции применяется и для маркетинговых исследований. Вместе с тем в зарубежной литературе рассматриваются классификации товаров, применяемые только в маркетинге. Так, например, Ф. Котлер среди признаков классификации товаров выделяет: цель применения товара, степень долговечности использования, поведение покупателя на рынке, степень участия в производственном процессе. По цели применения товары делятся на два вида:

-- товары, используемые для удовлетворения личных потребностей людей, -- это товары широкого потребления;

-- товары, применяемые для производства других товаров, товары промышленного назначения.

По степени долговечности товары широкого потребления подразделяются также на два вида:

-- товары длительного пользования, которые применяются многократно (мебель, автомобили, одежда и др.);

-- товары кратковременного пользования, употребляемые один или небольшое число раз (спички, газета и др.).

По поведению покупателя на рынке товары широкого потребления делятся на четыре вида:

-- товары повседневного спроса. К ним относятся те товары, которые потребители покупают часто и с минимальными усилиями на их сравнение (различные хозяйственные принадлежности, мыло, хлеб и др.);

-- товары предварительного выбора -- это товары, которые потребитель при покупке сравнивает по качеству, цене, дизайну с аналогичными. К ним относятся: бытовая электроника, мебель, одежда, обувь и др.;

-- товары особого спроса; их иначе можно назвать престижными товарами с уникальными характеристиками или с товарами известных фирм-производителей;

-- товары пассивного спроса. К ним, как правило, относятся новые товары, о покупке которых потребитель не задумывается.

По степени участия в производственном процессе товары промышленного назначения классифицируются на три группы:

-- материалы и детали;

-- капитальное имущество;

-- вспомогательные материалы и деловые услуги.

Классификация и кодирование швейных и трикотажных изделий по ОКП (классам, подклассам, группам, подгруппам, видам, разновидностям).

ОКП - Общероссийский классификатор промышленной и с/х. продукции.

В настоящее время существует несколько классификаций трикотажных изделий - общегосударственная по Общесоюзному классификатору, стандартная, преискурантная, классификации отдельных товаров (учебные и производственные).

В ОКП разработана система классификации швейных и трикотажных изделий. Продукция в ОКП закодирована десятичным кодом и разделена на единые классификационные группы. - Классы, подклассы, группы, подгруппы, виды. На эти уровни отведено шесть разрядов: два - на классы и по одному - на подклассы, группы, подгруппы и виды. По отраслевому признаку продукция трикотажной промышленности отнесена к 83-классу. По назначению трикотажные изделия подразделяются на 8 подклассов: 1- изделия бельевые трикотажные, 2 - изделия верхние трикотажные, 3 - изделия чулочное- носочные, 4 - изделия платочно-шарфовые, 5 - головные уборы трикотажные, 6 - полотно трикотажное, 7 - материалы утепляющие, 8 - резервный подкласс.

Каждый подкласс подразделяется на группы (от 1 до 9) по признаку применяемого сырья. Каждая группа, в свою очередь, по половозрастному признаку и назначению подразделяется на подгруппы, подгруппы - на виды изделий.

В соответствии со стандартной классификацией (ГОСТ 4.26-71) все трикотажные изделия бытового назначения классифицируются по следующим признакам: назначению, виду применяемого сырья, структуре трикотажных переплетений, способу изготовления, способу отделки и обработки изделий и полотен.

ГОСТ 4.26 - 80 введен с 01.01.1981

Название - «Система показателей качества продукции. Изделия трикотажные.
Номенклатура показателей.

Таким образом, классификация - это разбивка товаров и изделий на отдельные группы по признакам изделий. Классификация трикотажных товаров - это разбивка трикотажных изделий по группам и видам в зависимости от их признаков.

В ассортименте швейно-трикотажных изделий одежда имеет наибольший удельный вес. Кроме того, в ассортимент швейных и трикотажных изделий входят и изделия, не относящиеся к одежде. Это предметы домашнего обихода (постельное и столовое белье, шторы), изделия туристического и спортивного инвентаря и снаряжения.

Одежда разнообразна и включает множество видов изделий (более двух тысяч видов). Основные виды - пальто, пиджак, брюки, юбка, жакет, платье. Они позволяют создавать комплекты одежды различного назначения: для работы, отдыха, дома, занятий спортом.

В состав этих комплектов входят одинаковые виды изделий, сходные по конструкции, но различающиеся по материалам, художественно-колористическим оформлением.

При классификации швейных и трикотажных изделий учитывают назначение, исходное сырье и материалы, конструкцию и характер отделки, способ производства, размеры.

Применяются отраслевые и торговые классификации, которые приводятся в прейскурантах на швейные и трикотажные изделия и учитывают особенности отраслевых классификаций.

Важное значение для потребителей имеет классификация ассортимента одежды по назначению, а также основные признаки отраслевых и торговых классификаций. Которые удобны для изучения ассортимента одежды.

В зависимости от вида используемого сырья трикотажные изделия подразделены на три группы: А - из натуральных волокон в чистом виде или с небольшим содержанием других волокон; Б - из искусственных волокон или с небольшим содержанием (до 30%) синтетических волокон; В - из синтетических волокон в чистом виде или в смеси с другими волокнами

Одежду делят по общему назначению на бытовую, спортивную, производственную и форменную.

Бытовая одежда. Эта одежда многофункциональна и должна соответствовать многим служебным требованиям: быть модной, красивой, современной, отвечать санитарно-гигиеническим требованиям, быть комфортной, соответствовать размерам тела человека и сохранять потребительские свойства в течении срока пригодности.

Спортивная одежда. Предназначена для создания максимальных удобств для выполнения физических упражнений.

Производственная одежда. Защищает человека от неблагоприятных производственных факторов и загрязнений.

Форменная одежда. Должна, кроме перечисленных выше признаков, указывать на принадлежность к тому или иному ведомству, роду войск и т.п.

По целевому назначению одежда подразделяется на повседневную, торжественную, домашнюю, для активного отдыха и занятий спортом.

Повседневная одежда. Должна быть удобной, износостойкой, выполнена в деловом, классическом или спортивном стиле с умеренным количеством украшений и отделок.

Торжественная одежда. Разрабатывается разнообразие форм стиля «фэнтэзи» или его вариантов - романтического, фольклорного, а также строгого классического. Основная цель этой одежды - украшение облика человека и создание праздничного настроения.

Домашняя одежда. Должна быть удобной, гигиеничной, современной формы.

Рабочая одежда, используемая для работы в бытовых условиях, должна быть удобной для выполнения разных работ.

Форма и конструкция одежды для активного отдыха, а также применяемые материалы, должны обеспечивать максимум удобств человеку. К одежде для активного отдыха относятся костюмы, брюки, платья, сорочки, юбки, куртки, комбинезоны.

По модельно-конструктивному признаку одежду подразделяют на костюмно-платьевые изделия, бельевые, чулочно-носочные, платочно-шарфовые и головные уборы.

По условиям эксплуатации - верхние, бельевые, корсетные изделия.

По сезону - летняя, зимняя демисезонная и всесезонная.

По половозрастному назначению одежду подразделяют для детей и взрослых. Одежду для детей подразделяют на одежду для мальчиков и девочек младшего дошкольного, младшего школьного, старшего школьного и подросткового возраста. Одежда для взрослых подразделяется на мужскую и женскую.

По применяемым материалам - одежда из тканей, трикотажа, нетканых материалов, натуральной и искусственной кожи и меха, комплексных, пленочных материалов.

По способу изготовления одежда бывает кроеной, вязаной и комбинированной.

По конструкции и характеру опорной поверхности - плечевые, поясные, чулочно-носочные, перчаточные и головные уборы.

Трикотажные изделия классифицируются в соответствии с назначением, по виду сырья, структуре полотна, характеру отделки. Эти признаки в основном имеют отраслевое значение и отражены в НТД (нормативно-технической документации).

По способу вязания трикотажные полотна делятся на:

Поперечновязанные (кулирные) - изготовленные способом вязания, при котором петли и другие элементы переплетения образованы из одной или системы нитей последовательно в направлении рядов;

Продольновязанные (основовязанные) - изготовленные способом вязания, при котором петли или другие элементы переплетения образованы из системы нитей одновременно в направлении столбиков.

Трикотажное изделие - изделие, изготовленное в условиях трикотажного производства из трикотажного полотна или цельновязанное.

По способу изготовления трикотажные изделия делятся на:

Регулярные - изготовленные способом трикотажного производства, при котором вырабатывают изделия целиком или детали изделий, не требующие покроя перед пошивом;

Полурегулярные - изготовленные способом трикотажного производства, при котором вырабатывают изделия целиком или детали изделий, требующие частичного покроя перед пошивом;

Кроеные - изделия, сшитые из деталей, выкроенных из трикотажного полотна;

Комбинированные - изделия, у которых сочетаются регулярные и полурегулярные детали с кроеными.

По назначению трикотажные изделия подразделяются на изделия трикотажные верхние для мужчин и мальчиков, для женщин и девочек, изделия трикотажные бельевые, чулочно-носочные изделия, трикотажные перчаточные изделия, шарфы трикотажные.

По структурам полотна - кулирные (одинарные и двойные) и основовязанные (одинарные и двойные).

В зависимости от способа отделки и обработки полотен - суровые, отваренные, отбеленные, крашеные, набивные, начесанные, отделанные под заминку, тисненные, со специальными обработками.

Для начала необходимо отметить, что при реализации товаров необходимо знать классификационные признаки. Это связано с тем, что даже при поступлении товара в торговую сеть, его необходимо подготовить к продаже. Но данный этап невозможен без знания и применения классификации товаров. Ниже приведена таблица, характеризующая процесс подготовки товара к продаже (см. табл. 1).

Таблица 1. Технология подготовки товаров к продаже

Операции по подготовке товаров к продаже		
Распаковка	Освобождение товаров от внешней тары и упаковочных материалов	
Проверка количества и качества	Сопоставление с сопроводительными документами, ГОСТами, техническими условиями	
Сортировка	Разборка товаров по сортам, видам, размерам, ростам, фасонам, расцветкам	
Придание товару надлежащего вида	Очистка от пыли, утюжка, удаление смазки, устранение мелких дефектов, проверка в действии Зачистка от поверхностных загрязнений, освобождение колбасных изделий, копченостей, рыб осетровых и лососевых пород от шпаката, сливочного масла от шпаката, разделка мяса и мясопродуктов	
Фасовка	Нарезка, разруб, разлив, отмеривание, комплектование, взвешивание, упаковка, маркировка отвеса	
Подготовка товаров для подачи в торговый зал	Укладка в специальную тару - лотки, корзины, ящики, тележки, передвижное тарооборудование, сборка товаров, поступивших в разобранном виде, накатка на специальные дощечки	
Маркировка	Оформление Снабжение товаров ярлыками, проверка цен, заполнение ценников	
	Операции по фасовке товаров	
Разгрузка и хранение товаров	Разгрузка транспорта, доставившего товары, транспортировка к месту хранения и от мест хранения в помещения для фасовки	

Вскрытие тары и операций с ней	Вскрытие тары, освобождение от продуктов, очистка, ремонт, сортировка по категориям, подготовка для сдачи	
Очистка сырья	Очистка от примесей, зачистка колбасных изделий, копченостей, сыра, сливочного масла, овощей	
Наполнение емкостей запасом сырья	Засыпка в специальные бункеры, клетки для овощей, наполнение резервуаров, закрепление монолитов продуктов, подлежащих нарезке	
Подготовка инструментов и оборудования	Подбор и заточка режущего инструмента, подбор инструментов для сыпучих продуктов, проверка весоизмерительного оборудования, гирь, расстановка инструментария на рабочих местах, регулировка фасовочного оборудования	
Подготовка упаковочных материалов	Сборка, подготовка и маркировка пакетов, нарезка упаковочной бумаги, целлофана, подготовка механизмов для термической сварки пленок, сшивания пакетов, приготовления клеящих средств	
Фасовка продуктов	Нарезка, разлив, наполнение пакетов, взвешивание, доведение до заданной массы	
Упаковка продуктов	Утруска наполненного пакета, заломка, сшивание, термическая сварка пакета	
Укладка фасованных товаров в тару	Завертка в блоки, укладка в ящики, на тележки, товарооборудование	
Транспортировка	Доставка фасованных товаров в места хранения, в торговый зал	

Примечание: Данная таблица подходит как для продовольственных товаров, так и непродовольственных.

Классификация - это разбивка товаров и изделий на отдельные группы по признакам изделий.

3. Качество и контроль качества товаров

Оценка качества товара по существу -- это установление соответствия товара общественным потребностям. Существует некоторая иерархическая связь между оценкой уровня качества, оценкой качества и контролем качества.

Контроль качества представляет собой проверку соответствия показателей качества конкретного товара требованиям, установленным стандартами, техническими условиями, а также требованиям, определенным в договоре поставки. Целью контроля качества является проверка ограниченного числа показателей и установление сорта изделия.

Оценка качества -- это более широкое понятие, чем контроль качества. При проведении оценки качества привлекается большее количество показателей качества.

Оценка уровня качества -- это совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми. Уровень качества -- это относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемого товара с базовыми значениями соответствующих показателей. Оценка уровня качества имеет более широкий смысл, чем оценка качества и контроль качества. Оценку уровня качества проводят при решении вопроса о постановке продукции на производство, выборе лучшего товара для реализации, анализе динамики уровня качества, планировании показателей качества товаров и пр.

Оценка качества любого объекта выполняется по следующей схеме: четкая постановка цели оценки; выбор номенклатуры показателей; выбор методов оценки соответствующих показателей качества; установление норм и требований к показателям, по которым должно оцениваться качество; сравнение фактических показателей качества продукции с установленными нормами (базовыми показателями).

Четкая постановка цели очень важна. Если цель оценки качества сформулирована нечетко, то и результаты будут неправильными. Например, оценка уровня качества может проводиться для определения конкурентоспособности или для выбора наилучших вариантов продукции.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества зависит от назначения товара и является необходимым условием оценки качества товара.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества осуществляется с учетом следующих факторов: назначение и характер использования продукции; оценка существующей потребности в продукции и сложившегося потребительского спроса на нее; характеристика потребителей и установление требований к продукции; состав и структура характеризующих потребительских свойств продукции. Число выбранных показателей качества должно быть оптимально.

Методы оценки показателей качества подразделяются в зависимости от способов сравнения показателей качества и от источника получения информации или используемых средств. В зависимости от способа сравнения показателей качества различают следующие методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.

Дифференциальный метод осуществляется путем сопоставления единичных показателей качества оцениваемой продукции с единичными базовыми показателями, установленными для данного вида продукции.

Такое сопоставление удобно производить, подсчитывая относительные показатели качества продукции. Если все они окажутся больше единицы, оцениваемая продукция соответствует базовому образцу. Если хотя бы один из относительных показателей качества будет меньше единицы, может быть сделано заключение, что продукция не соответствует базовому образцу.

Преимущество комплексной оценки заключается в том, что в ней учитывается значимость отдельных свойств и в результате получается одна итоговая оценка.

Смешанный метод основан на одновременном использовании единичных и комплексных показателей качества продукции. Его применяют, когда совокупность показателей велика и один комплексный показатель недостаточно полно характеризует все особенности продукции.

Например, смешанный метод оценки уровня качества используют при определении сорта отдельных видов тканей, когда по большинству физико-механических показателей осуществляется дифференциальная оценка, а по порокам внешнего вида, разрывной нагрузке, массе, ширине и плотности -- комплексная оценка в условных баллах.

Установление норм и требований к показателям качества, сравнение фактических показателей качества продукции с установленными нормами (базовыми показателями). Нормы и требования к важнейшим показателям качества регламентируются в действующих стандартах и/или технических условиях. Сравнение фактических показателей качества с базовыми осуществляется путем выбора такого базового образца, сравнение с которым обеспечит конкурентоспособность продукции.

Базовым называется образец, показатели качества которого выбраны для сравнения. При выборе базового образца следует исходить из того, что совокупность значений показателей его качества должна, во-первых, быть реально достижимой, а во-вторых, должна характеризовать оптимальный уровень качества продукции на некоторый перспективный период.

Контроль качества -- это проверка соответствия показателей качества установленным требованиям. Требования, предъявляемые к показателям качества, определены в соответствующих нормативных документах (стандартах, нормах, правилах и др.) или в технических условиях. При совершении сделок к этим документам приравниваются условия контракта в разделе "Требования к качеству", Основные и Особые условия поставки и пр.

Контроль качества в зависимости от этапа жизненного цикла товара, так же как и испытания, осуществляется на стадии производства (производственный контроль) и на стадии эксплуатации (эксплуатационный контроль).

По месту в процессе производства контроль качества делится на входной, операционный, приемочный, инспекционный.

Входной контроль осуществляется для всей входящей продукции, которая предназначается при изготовлении, ремонте или эксплуатации продукции. Например, контроль сырья и полуфабрикатов на производстве относится к входному контролю. Приемку товаров по качеству на предприятии торговли также можно отнести к входному контролю.

Операционный контроль проводится во время выполнения или после завершения технологической операции при производстве изделий. Основная цель такого контроля -- предотвратить появление дефектов в процессе изготовления и выявить причины появления дефектов.

По результатам приемочного контроля выносится решение о пригодности продукции к поставкам и/или к ее использованию. На производстве приемочный контроль осуществляется службами отдела технического контроля, при этом контролируется готовая продукция. На предприятиях торговли к приемочному контролю можно отнести проверку качества товара (путем внешнего осмотра) при его отпуске покупателю. Например, при продаже товара в аэрозольной упаковке проверяется сохранность и качество упаковки, а также функционирование упаковки.

По срокам проведения контроль делится на непрерывный, периодический и летучий. При непрерывном контроле информация о контролируемых параметрах поступает постоянно. Он нужен при нестабильном технологическом процессе производства, при частых сменах рецептуры, при влиянии многих случайных факторов на контролируемые параметры и пр. При периодическом контроле поступление информации о контролируемых параметрах происходит через определенные интервалы времени. Летучий контроль проводится в случайное время. Эффективность летучего контроля обуславливается его внезапностью, правила обеспечения которой должны быть специально разработаны. Летучий контроль выполняется непосредственно на месте изготовления, ремонта, хранения и т. п.

По характеру влияния на объект контроль может быть разрушающий и неразрушающий.

По полноте охвата контролируемых изделий контроль разделяется на сплошной и выборочный. При сплошном контроле проверяется каждая единица продукции в партии. К сплошному контролю, например, относится разбраковка товаров в торговле, оценка дефектности штучных изделий и пр. Сплошной контроль возможен только при использовании неразрушающих методов испытаний. Результаты сплошного контроля отличаются достаточной достоверностью. Однако такой контроль длителен, требует большого штата контролеров и значительных затрат.

При выборочном контроле производится контроль выборки (пробы) из партии продукции для получения информации о признаках в партии. Использование выборочного контроля приводит к уменьшению штата контролеров, длительности и стоимости контроля. При выборочной разбраковке изделий контролер может уделить больше времени контролю каждого изделия и сделать его более точно. Однако процедура выборочного метода должна строиться на научной основе, иначе результаты будут недостоверны. Для этого необходимо применять статистические методы выборочного контроля, которые позволяют учесть риск поставщика и риск потребителя, определяемые ошибками первого и второго рода. Эти ошибки неизбежны при оценке партии товаров по выборке.

Ошибка первого рода имеет место, когда партия кондиционной продукции, соответствующей нормативным документам, оценивается по выборке как негодная. Наибольшая вероятность за браковки кондиционной продукции называется риском поставщика (изготовителя).

Ошибка второго рода возникает, когда некондиционная (бракованная) партия продукции оценивается по выборке как хорошая и принимается. Наибольшую вероятность в приемки бракованной партии продукции за доброкачественную называют риском потребителя.

Всегда лучше знать степень риска и свести его к допустимому минимуму, чем ошибочно полагать, что никакого риска нет. Рациональная организация статистического приемочного контроля заключается в обеспечении малых значений b и v . Обычно их принимают порядка 0,05-0,1.

Иногда прибегают к комбинации выборочного и сплошного методов контроля, когда забракованные по выборке партии изделий подвергают сплошной проверке.

В зависимости от характера сравнения показателей качества выборочный контроль качества партии товаров может быть проведен по качественному (альтернативному) и количественному признакам.

При контроле по качественному признаку единицы продукции подразделяют по определенному признаку на соответствующие и несоответствующие требованиям. При приемочном контроле по альтернативному признаку, который является частным случаем контроля по качественному признаку, все единицы продукции делятся на две группы: годные и дефектные. При этом каждое отдельное несоответствие требованиям считается дефектом, а единица продукции, имеющая хотя бы один дефект, считается дефектной. При таком контроле не требуется знать фактическое значение контролируемого параметра -- достаточно установить факт соответствия или несоответствия его установленным нормам. Примером контроля по альтернативному признаку считается контроль качества тканей по порокам внешнего вида при определении их сорта.

Преимущество контроля по альтернативному признаку заключается в его простоте и относительной дешевизне, поскольку в основном используется органолептический контроль. К недостаткам такого контроля относится плохая информативность, что требует большего объема выборки

4. Понятие, цели, задачи и виды экспертизы

Экспертиза (от фр. *expertise*, от лат. *espertus* -- опытный) -- исследование специалистом-экспертом каких-либо вопросов, решение которых требует специальных знаний в области науки, технологии, экономики, торговли и др.

В зависимости от области профессиональной деятельности различают следующие важнейшие группы экспертизы: торговая, товароведная, технологическая, судебная, юридическая, врачебно-трудовая, медицинская, бухгалтерская (аудиторская), экологическая и др.

Товарная экспертиза -- оценка экспертом основополагающих характеристик товаров, а также их изменений в процессе товародвижения для принятия решений, выдачи независимых и компетентных заключений, которые служат конечным результатом. При проведении экспертизы могут оцениваться все основополагающие характеристики товара: ассортиментная, качественная, количественная, стоимостная или только их части.

Товарная экспертиза - это исследование определенного объекта, которое проводится специалистом (экспертом), который владеет достаточными знаниями, то есть компетентен в определенной области.

Товарная экспертиза производится на основании объективных фактов с целью получения решения поставленной задачи.

Задача экспертизы - это максимально четко сформулированная цель предстоящего мероприятия. Именно лицо, заинтересованное в проведении товарной экспертизы, должно, прежде всего, ознакомить эксперта с задачами, которые и будут им решаться.

Составляющие экспертизы: субъект, объект, критерии, методы, процедура и результат.

Субъект экспертизы -- это эксперт или группа экспертов. Эксперт (от лат. expertus -- опытный) -- специалист в области науки, техники, искусства и др., приглашаемый для исследования вопросов, решение которых требует специальных знаний. Эксперты товарной экспертизы должны быть специалистами по исследуемым группам товаров. Группа экспертов -- группа квалифицированных специалистов, выполняющих исследование.

Для проведения товарной экспертизы экспертная группа может быть создана с целью выполнения отдельных операций оценки качества товаров или выполнения всех оценочных операций, завершающихся получением комплексной оценки качества товаров.

Структура экспертной группы определяется профессиональным составом и числом экспертов.

Объектом экспертизы являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при взаимодействии товара с потребителем в процессе эксплуатации (потребления).

В зависимости от вида товара, целей и глубины исследования некоторые свойства могут быть выделены в самостоятельные группы (например, безопасность, безвредность).

В качестве базовых показателей могут использоваться товары отечественного и зарубежного производства, основные потребительские свойства которых соответствуют или превосходят лучшие мировые достижения, а также перспективные образцы.

Методы экспертизы. В товарной экспертизе используются разнообразные методы: физико-технические, химические, биологические, математические и др., исследования проводятся с применением сложных современных приборов и технических средств.

Процедура проведения экспертизы -- это последовательность определенных операций, выполняемых экспертами.

Количество операций, их последовательность, содержание определяются целями экспертизы и особенностями объекта экспертизы.

Основные операции процедуры экспертизы можно разделить на три этапа: подготовительный (создание экспертной группы и формирование целей экспертизы); основной (исследования, выполняемые экспертами); заключительный (обработка результатов, их анализ, оценка и оформление экспертного заключения).

Результатом экспертизы является оформление в письменном виде заключения, в котором приводится оценка потребительских свойств товаров.

Итоговая оценка экспертной группы базируется на обобщении заключений экспертов, согласовании общей оценки с каждым экспертом и утверждении ее организатором экспертной группы.

Заключение включает вводную часть, исследовательскую часть и вывод; подписывает его эксперт. Экспертиза проводится в основном в специальных учреждениях: Торговой палате, Бюро технических экспертиз, Центре независимой экспертизы, государственных институтах, специальных лабораториях (испытательных лабораториях пищевых продуктов, сырья и материалов).

Экспертная оценка -- совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик товаров или других объектов, определению их действительных значений и подтверждению экспертами соответствия их установленным требованиям и/или товарной информации. При экспертной оценке требования к характеристикам товаров или иных объектов могут устанавливаться не только нормативными документами, но и экспертами. При этом под товарной информацией следует понимать сведения, указанные на маркировке, в товарно-сопроводительных документах или других источниках информации (нормативных, технических документах, учебной, научной, справочной литературе и т. п.).

Товароведная экспертиза -- оценка потребительских свойств товаров по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям, а также показателей их количественных характеристик, осуществляемая экспертами путем проведения испытаний (измерений) или опроса и/или на основании информации на маркировке и/или в товарно-сопроводительных документах.

Санитарно-гигиеническая экспертиза -- оценка свойств товаров, осуществляемая экспертами для подтверждения их санитарно-гигиенической безопасности.

Ветеринарная экспертиза -- оценка ветеринарной безопасности, осуществляемая экспертами для подтверждения соответствия товаров установленным требованиям.

Экологическая экспертиза -- оценка экологических свойств товаров; проводится экспертами для установления влияния этих свойств на окружающую среду.

Кроме указанных видов товарной экспертизы иногда выделяют технологическую и документальную экспертизу, однако они являются либо частью товарной экспертизы, либо используют ее результаты для комплексной оценки.

Товароведная экспертиза -- один из важнейших и обязательных видов товарной экспертизы. Другие виды экспертизы дополняют ее и не всегда являются обязательными. Так, ветеринарная экспертиза обязательна только для пищевых продуктов животного происхождения, кож и мехового сырья. Обязательность товароведной экспертизы обусловлена тем, что в ее основе лежит оценка органолептических свойств и основных показателей качества, а это приближает товарную экспертизу к оценке товара потребителем. Товароведная экспертиза включает оценку всех основополагающих характеристик товара: ассортиментную, качественную, количественную и стоимостную. В связи с этим различают следующие виды товароведной экспертизы: количественная, качественная экспертиза товаров по договорам, ассортиментная, документальная и комплексная.

Количественная экспертиза в отличие от приемки товаров по качеству проводится независимыми экспертами, что обеспечивает ее большую достоверность; результаты экспертизы должны приниматься как окончательные и поставщиком, и покупателем. Эксперты при проведении этой экспертизы должны руководствоваться Гражданским кодексом РФ (ст. 465, 466, 483, 521). Предварительно эксперт должен ознакомиться со

всеми необходимыми документами: договорами на поставку товаров или договорами купли-продажи, товарно-сопроводительными документами и др. При проведении экспертизы упакованных товаров необходимо учитывать, что их количественная характеристика включает массу самого товара (нетто) и упаковки (тары), а также количество упаковочных единиц. Поэтому при количественной экспертизе надо учитывать массу: брутто, нетто и тары.

При проведении количественной экспертизы эксперт должен соблюдать ряд правил:

1. Необходимо предварительно ознакомиться с товарно-сопроводительными документами.
2. Количественные показатели товара устанавливаются с помощью средств измерения или пересчета; измерение может быть сплошным или выборочным.
3. Для партии упакованного товара необходимо отметить, производилось ли вскрытие тары или перетаривание.
4. Обнаруженный в товарной партии товар с нарушенной упаковкой следует отделить от основной партии; оценка его количества и качества проводится отдельно.

Результаты количественной экспертизы могут быть обжалованы одной из заинтересованных сторон. В этом случае назначается контрольная экспертиза, которая может подтвердить или опровергнуть результаты первичной экспертизы. В случае опровержения результатов первичной экспертизы новые результаты должны быть аргументированы.

Качественная экспертиза -- это оценка качественных характеристик товара экспертами для установления соответствия их требованиям нормативных документов. Проводят эту экспертизу с целью определения качества товара в товарной партии при сдаче-приемке, или после длительного хранения, или при обнаружении скрытых технологических дефектов в процессе хранения, когда обычные сроки предъявления претензий поставщику истекли. Кроме того, экспертиза по качеству применяется при оценке образцов новых товаров перед постановкой их на серийное производство. Для пищевых продуктов качественная экспертиза только по органолептическим показателям называется дегустацией.

Список литературы

1. Афанасьев Л.Р., Базарова В.И., и др. Товароведение непродовольственных товаров. - М.: Экономика, 2017.
2. Балаева С.И. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров -- М.: ИТК Дашкова и Ко , 2018.
3. Барановский В.П. Продавец. - Ростов -- на -- Дону.: « Феникс », 2004. 4. Гончарова В. Н., Голощапова Е. Я., Товароведение пищевых продуктов. - М.: Экономика, 2015.
4. История российского предпринимательства: Учебно -- методический комплекс. - М.: Изд. Центр ЕАОИ, 2020.
5. Моисеенко Н. С. Товароведение непродовольственных товаров -- Ростов-на-Дону: Феникс, 2019.
6. Неверов А. Н. И другие. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами. - М.: Академия, 2014.
7. Никитченко Л. И. Контрольно-кассовые машины: Учебное пособие для начального профессионального образования / Людмила Ильинична Никитченко. - М.: Издательский центр Академия, 2014.