

## Тематический план

№ п/п	Наименование тем	Рекомендуемое количество часов
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>56</b>
<b>1.1.</b>	<b>Экономический курс</b>	<b>2</b>
1.1.1.	Экономика торгового предприятия	2
<b>1.2.</b>	<b>Общепромышленный курс</b>	<b>12</b>
1.2.1.	Снижение качества (повреждение) товаров в предприятиях непродовольственной торговли	4
1.2.2.	Основы психологии, профессиональной этики и эстетики в торговле	4
1.2.3.	Конфликтные ситуации и способы их разрешения в сфере торговли	4
<b>1.3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>42</b>
1.3.1.	Введение в товароведение	1
1.3.2.	Виды непродовольственных товаров	5
1.3.3.	Организация торговли. Основы товароведения непродовольственных товаров	4
1.3.4.	Техника вычислений, учет и отчетность в торговле	8
1.3.5.	Технология розничной торговли	6
1.3.6.	Торговая техника и оборудование. Особенности эксплуатации торговой техники	10
1.3.7.	Совершенствование навыков по обслуживанию покупателей. Особенность обслуживания лиц с ограниченными возможностями	4
1.3.8.	Безопасность труда, электробезопасность и пожарная безопасность на предприятии	4
<b>2.</b>	<b>Производственное обучение</b>	<b>56</b>
2.1.	Организация рабочего места продавца	8
2.2.	Подготовка оборудования, инвентаря к работе. Оформление прилавочных витрин	8
2.3.	Обслуживание покупателей	16
2.4.	Самостоятельное выполнение работ	24
	<b>Консультация</b>	<b>4</b>
	<b>Экзамен</b>	<b>4</b>
	<b>Итого</b>	<b>120</b>

### 1. Теоретическое обучение

#### 1.1. Экономический курс

## **Тема 1.1.1. Экономика торгового предприятия**

Классификация предприятий розничной торговли. Маркетинг в торговле: понятие. Основные функции и принципы маркетинга. Изучение конъюнктуры рынка.

## **1.2. Общеотраслевой курс**

### **Тема 1.2.1. Снижение качества (повреждение) товаров в предприятиях непродовольственной торговли**

Основные виды повреждений. Проблемы, связанные с биоповреждениями непродовольственных товаров. Факторы, влияющие на процессы биоповреждений. Виды защиты от биоповреждений, вызванных насекомыми и грызунами. Условия, способствующие повреждению кожевенного сырья, кожи и меха. Признаки повреждений волокон. Условия, способствующие повреждениям. Условия, способствующие повреждениям древесины, бумаги, косметических товаров, фотоматериалов, строительных материалов, радиотоваров и оптики. Биоповреждения и защита пластмасс. Защита от микробиологической коррозии металлов и оптических стекол. Снижение качества изделий. Меры предупреждения порчи товара.

### **Тема 1.2.2. Основы психологии, профессиональной этики и эстетики в торговле**

Психика человека, ее материалистическая природа. Психологическая характеристика человека. Психология общения. Психологическая сторона процесса обслуживания. Психология отношений в трудовом коллективе. Профессиональная этика работника торговли. Эстетика в торговле.

### **Тема 1.2.3. Конфликтные ситуации и способы их разрешения в сфере торговли**

Клиенты торговых предприятий и их типы. Особенности контакта продавца с покупателями. Психологические проблемы продавца (отношение к покупателю, отношение к себе). Разрешение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания покупателей. Основные трудности (типичные ошибки, ведущие к развитию конфликтных ситуаций) и пути их преодоления при обслуживании иностранных гостей и особо важных персон. Психологическая защита сотрудников торгового предприятия.

## **1.3. Специальный курс**

### **Тема 1.3.1. Введение в товароведение**

Предмет, цели, задачи и объекты товароведения. Товар как объект коммерческой деятельности. Классификация и кодирование товаров. Ассортимент: виды, управление ассортиментом. Качество: свойства и показатели, оценка и градации; дефекты и причины возникновения; факторы, влияющие на формирование и сохранение качества товаров. Виды, формы и средства товарной информации, их назначение. Стандартизация: понятие, цели, субъекты, средства. Оценка и подтверждение соответствия: сертификация, аттестация и декларация о соответствии, общность и различия, способы подтверждения.

### **Тема 1.3.2. Виды непродовольственных товаров**

Текстильные товары. Понятие о производстве. Классификация, ассортимент, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Текстильные волокна. Пряжа и нити. Ткани. Нетканые текстильные материалы. Искусственные меха.

Швейные товары. Классификация, ассортимент, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Материалы швейного производства. Шкала типоразмеров.

Трикотажные товары. Классификация, ассортимент, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения.

Меховые товары. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Особенности строения меховой шкурки. Общие сведения о первичной обработке пушно-мехового сырья, выделке и отделке полуфабрикатов. Основные свойства пушно-меховых полуфабрикатов. Принципы сортировки полуфабрикатов. Ассортимент основных видов пушно-меховых полуфабрикатов. Ассортимент меховых и овчинно-шубных изделий .

Кожевенно-обувные товары. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Кожевенные материалы и искусственные обувные материалы, виды, свойства и отличительные признаки. Способы креплений. Группировка и ассортимент обуви.

Галантерейные и парфюмерно-косметические товары. Группировка и ассортимент. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Парфюмерные товары. Косметические товары и туалетное мыло. Галантерейные товары.

Посудохозяйственные товары. Ассортимент, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Стекланые бытовые товары. Керамические изделия. Металлохозяйственные товары. Товары из пластических масс. Товары бытовой химии.

Культтовары. Ассортимент, требования к качеству, правила упаковки, маркировки, хранения. Школьно-письменные и канцелярские товары. Игрушки. Спортивные товары. Радиоэлектронные товары. Фотокино товары.

Электробытовые товары. Ассортимент, требования к качеству, правила упаковки, маркировки, хранения.

Строительные товары. Основные производства и свойства строительных товаров. Ассортимент и характеристика строительных товаров. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения.

Мебельные товары. Ассортимент и классификация, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения.

Ювелирные изделия и часы. Классификация и ассортимент, требования к качеству, правила упаковки, маркировки, хранения. Ювелирные изделия. Часы.

Художественные изделия и сувениры. Классификация, требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Техника определения художественных изделий.

Книжные товары. Ассортимент, классификация, виды полиграфического брака, правила обмена изданий.

### **Тема 1.3.3. Организация торговли. Основы товароведения непродовольственных товаров**

Торговля. Розничная торговля. Правила работы розничных торговых предприятий. Товароснабжение, прием, хранение и подготовка товаров к продаже. Организация продажи. Сертификация товаров. Маркетинг и менеджмент торговли. Персонал предприятий розничной торговли. Контроль предприятий розничной торговли.

### **Тема 1.3.4. Техника вычислений, учет и отчетность в торговле**

Вычислительная техника, используемая в торговле. Порядок учета товаров и тары. Документация хозяйственных операций. Материальная ответственность. Учет и отчетность в торговых предприятиях. Инвентаризация товарно-материальных ценностей.

### **Тема 1.3.5. Технология розничной торговли**

*Технология снабжения и завоза товаров на розничные торговые предприятия.* Требования стандартов к транспортированию товаров и погрузочно-разгрузочным работам. Товародвижение: звенность, формы.

*Товароснабжение.* Правила и техника укладки и погрузки товаров при транспортировке. Техника безопасности при укладке и погрузке товаров. Организация закупки товаров. Основные нормативные документы, регламентирующие поставку товаров. Товарные запасы. Товарооборотчиваемость. Норматив товарных запасов.

*Тара и тарные операции в магазине.* Основные виды тары и тароматериалов, требования к ним. Порядок приемки, вскрытия, хранения и возврата тары.

*Технология приемки товаров в магазине.* Сопроводительные документы. Особенности приемки товаров, поступивших в закрытой, открытой таре, без тары. Порядок составления актов на установленное расхождение в количестве и качестве.

*Технология хранения и подготовки товаров к продаже.* Требования стандартов и технических условий к хранению товаров. Хранение товаров: стеллажное, штабельное, навалом, в подвешенном виде. Условия и правила размещения товаров на хранение. Предварительная подготовка товаров к продаже в соответствии с правилами продажи. Особенности подготовки отдельных групп и видов товаров к продаже. Товарные потери. Естественная убыль, ее нормы. Требования к упаковочным материалам.

*Размещение и выкладка товаров в торговом зале.* Порядок подачи товаров в торговый зал. Требования к размещению товаров. Выкладка товаров.

*Торговое обслуживание.* Услуга торговли. Торговое обслуживание: система, процесс, условия, формы. Безопасность товара. Безопасность услуги торговли. Продажа, реализация товаров. Методы продажи. Качество торгового обслуживания. Культура торгового обслуживания.

### **Тема 1.3.6. Торговая техника и оборудование. Особенности эксплуатации торговой техники**

Классификация торгового оборудования.

Немеханическое оборудование, торговый инвентарь: назначение, виды, классификация и требования к немеханическому оборудованию магазинов; оборудование торговых залов продовольственных и непродовольственных магазинов и подсобных помещений, его типы, особенности конструкции; правила размещения инвентаря и инструментария на рабочем месте продавца и в подсобном помещении; правила эксплуатации и безопасности труда при эксплуатации немеханического оборудования и торгового инвентаря; противопожарный инвентарь, его виды и правила эксплуатации. Средства измерения длины и объема: понятие, назначение, классификация, виды, правила измерения.

*Весоизмерительное оборудование.* Правила пользования мерами и измерительными приборами в торговле. Весоизмерительное оборудование: рычажно-механическое и электромеханическое; настольное, передвижное, стационарное, моно-рельсовое; простого действия, полуавтоматическое и автоматическое.

Типы весов, применяемых в торговле, их назначение, требования к торговым весам, условия их эксплуатации. Поверка весов и гирь: понятие, способы подтверждения. Взвешивание товаров. Весы товарные, их типы, назначение, устройство, взвешивание.

Автоматические и полуавтоматические весы для фасовки различных групп товаров. Оптическое и электронное весоизмерительное оборудование. Весовые чекопечатающие комплексы.

Гири, их виды, правила пользования и уход за ними. Комплекты гирь для весов различных типов.

Меры массы и объема, их типы, правила поверки и пользования.

Требования техники безопасности и производственной санитарии при эксплуатации весоизмерительного оборудования.

*Механическое и тепловое оборудование.*

Значение механического и теплового оборудования для торговли. Классификация, назначение, типы. Машины для нарезки и измельчения продуктов, устройство, правила эксплуатации.

*Классификация фасовочно-упаковочного оборудования.* Машины для упаковки товаров, их типы, устройство, правила эксплуатации. Линии для фасовки и упаковки товаров, их назначение, характеристика.

Тепловое оборудование, применяемое на торговых предприятиях, его назначение, правила эксплуатации.

Требования техники безопасности при работе с механическим и тепловым оборудованием.

*Контрольно-кассовые машины.* Положение по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении расчетов с населением. Перечень контрольно-кассовых машин, разрешенных для использования в торговле, их классификация, назначение, принципы устройства. Безопасность труда при обслуживании контрольно-кассовых машин. Безопасность труда при обслуживании контрольно-кассовых машин.

*Холодильное оборудование.* Торговое холодильное оборудование, его классификация. Правила эксплуатации холодильного оборудования и уход за ним. Санитарно-гигиенические требования и правила техники безопасности труда при работе с холодильным оборудованием.

*Торговые автоматы.* Классификация торговых автоматов, основные узлы и механизмы, их назначение, устройство и принцип действия. Правила эксплуатации торговых автоматов. Безопасность труда при обслуживании торговых автоматов.

*Подъемно-транспортное оборудование.* Значение подъемно-транспортного оборудования в торговле, его классификация, основные виды. Средства малой механизации. Погрузочно-разгрузочные и штабелирующие машины, их характеристика. Механизация торгово-технологического процесса на торговом предприятии. Правила эксплуатации и техники безопасности при погрузочно-разгрузочных работах. Производственный травматизм и меры его предупреждения.

*Другое торговое оборудование.* Штрих-кодовая технология: назначение, оборудование. Сканеры: назначение, оборудование.

### **Тема 1.3.7. Совершенствование навыков по обслуживанию покупателей. Особенность обслуживания лиц с ограниченными возможностями**

Встреча покупателя и выявление его спроса. Предложение взаимозаменяемых, сопутствующих и новых товаров. Правилами определения признаков платежеспособности государственных казначейских билетов. Информация покупателей о платных услугах, оказываемых в магазине. Правила общения с незрячим или слабовидящим собеседником. Правила общения с людьми с нарушением слуха. Правила общения с людьми с задержкой (с проблемами) развития. Правила общения с людьми с психиатрическими проблемами. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи. Правила общения с людьми с физическими недостатками.

### **Тема 1.3.8. Безопасность труда, электробезопасность и пожарная безопасность на предприятии**

Ознакомление с режимом работы, формами организации труда. Требования безопасности труда. Основные правила электробезопасности. Пожарная безопасность. Причины пожаров. Устройство и применение огнетушителей.

## **2. Производственное обучение**

### **Тема 2.1. Организация рабочего места продавца**

Ознакомление с рабочим местом продавца. Подготовка оборудования, инвентаря к работе. Приобретение навыков оформления прилавочных витрин. Уход за рабочим местом.

### **Тема 2.2. Подготовка оборудования, инвентаря к работе. Оформление прилавочных витрин**

Подготовка рабочего места: проверка наличия и исправности оборудования, инвентаря, заточка и правка инструмента; установка весов. Оформление наприлавочных и внутримагазинных витрин, контроль их состояния.

Контроль своевременности пополнения рабочего запаса товаров, их сохранности, исправности и правильности эксплуатации торгово-технологического оборудования, чистоты и порядка на рабочем месте.

Подготовка товаров к продаже: проверка наименования, количества, сортности, цены, состояния упаковки и правильности маркировки; распаковка, осмотр внешнего вида, зачистка, нарезка, разделка и разрубка товаров.

Получение и размещение упаковочного материала.

Размещение товаров по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы. Заполнение и прикрепление ярлыков цен.

Подсчет чеков (денег) и сдача их в установленном порядке.

Уборка нереализованных товаров и тары.

Подготовка товаров к инвентаризации.

### **Тема 2.3. Обслуживание покупателей**

Обслуживание покупателей: упаковка непродовольственных товаров, подсчет стоимости покупки, проверка реквизитов чека, выдача покупки.

Консультирование покупателей о свойствах, характеристиках, сроках годности, функциональных особенностях отдельных видов непродовольственных товаров.

### **Тема 2.4. Самостоятельное выполнение работ**

Самостоятельное выполнение работ продавцом непродовольственных товаров согласно квалификационной характеристике.

#### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря

- 1993 г.) (с поправками).
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ) (с изменениями и дополнениями).
  3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями).
  4. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями).
  5. Федеральный закон № 96-ФЗ от 04.05.1999г «Об охране атмосферного воздуха» (с изменениями и дополнениями).
  6. Водный кодекс Российской Федерации (№ 74-ФЗ от 3 июня 2006 г.) (с изменениями и дополнениями).
  7. Государственный стандарт РФ «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь». ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
  8. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (№ 195-ФЗ от 30.12.2001г) (с изменениями и дополнениями).
  9. Федеральный закон от 21.07.1997 г. №116-ФЗ "О промышленной безопасности опасных производственных объектов" (с изменениями и дополнениями).
  10. Федеральный закон от 10.1.2002 N 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» (с изменениями и дополнениями).
  11. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 125-ФЗ "Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний".
  12. Постановление Правительства от 10.03.1999 г. № 263 (с изменениями и дополнениями). Об организации и осуществлении производственного контроля за соблюдением промышленной безопасности на опасном производственном объекте.
  13. Приказ Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 29 января 2007 г. N 37 "О порядке подготовки и аттестации работников организаций, поднадзорных Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору" (с изменениями и дополнениями).
  14. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих Выпуск 51, Раздел "Торговля и общественное питание".
  15. Федеральный закон «О рекламе» от 18.07.1995 г № 108-ФЗ (с изменениями и дополнениями).
  16. Закон РФ от 7 февраля 1992г. N 2300-I "О защите прав потребителей".
  17. Постановление правительства РФ от 12 июля 1996 г. № 799 «О мерах по защите потребительского рынка РФ от проникновения некачественных импортных товаров».
  18. Кутянин Г. И. Пластические массы и бытовые химические товары. М.: Экономика, 1998.
  19. Справочник товароведа. Непродовольственные товары: В 3-х т. Т.2 / С. И. Баранов, Е. В. Веденеев, А. Я. Володенков и др. 3-е изд. перераб. М.: Экономика, 1990.
  20. Нюкша Ю. П. Биологическое повреждение бумаги и книг. СПб., 1994.
  21. Церевитинов, Б.Ф., Беседин, А.Н. Товароведение пушно-меховых товаров: Учеб. для товар.фак.торг.вузов.М.: Экономика, 1999.
  22. Иванов, М.Н., Шакланов, И.Г., Панасенко, В.А. Товароведение обувных товаров. М.: Экономика, 1990.
  23. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений: учебное пособие / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2003.
  24. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2002
  25. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном мире / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: АСТ, 2005.
  26. Гусейнов, А.А. Этика: учебник для вузов / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. –М.: Гардарики, 2003. –

27. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение: учебник для вузов. В 2 т. / Е. Н. Зарецкая. –М.: Дело, 2002.
28. Любичева, В. Ф. Методологические основания формирования современной экономической культуры: философское осмысление этики бизнеса: в 2х т. / В. Ф. Любичева, В. М. Монахов. – М.-Новокузнецк: Изд-во ИПК, 1998.
29. Безруких П.С. Состав и учет издержек производства и обращения. - М.: ФБК Контакт, 1996.
30. Вакуленко Т.Г., Фомина Л.Ф. Анализ бухгалтерской (финансовой) отчетности для принятия управленческих решений. - М., СПб.: «Издательский дом Герда», 2001.
31. Ковалев В.В. Финансовый анализ: управление капиталом. Выбор инвестиций. Анализ отчетности. - М.: Финансы и статистика, 1995.
32. Пашигорева Г.И., Савченко О.С. Системы управленческого учета: Краткий курс лекций. - СПб.: Изд-во СПбГИСЭ, 2000.
33. Вахрушина М.А. Бухгалтерский управленческий учет. - М.: ЗАО «Финстатинформ», 2002.
34. Пашигорева Г.И., Савченко О.С. Системы управленческого учета и анализа. - СПб.: Изд-во «Питер», 2002.
35. Риполь-Сарагоси Ф.Б. Основы финансового и управленческого анализа. - М.: «Экспертное бюро», 2000.
36. Сысоев Н.И. Отражение затрат в управленческом учете. // Бухгалтерский учет, 2002. - №6
37. Николаева О.Е., Алексеева О.В. Управленческий учет: система сбалансированных показателей. // Бухгалтерский учет, 2002. - №9.
38. Палий В.Ф. Управленческий учет – система внутренней информации. // Бухгалтерский учет, 2003. - №2 .
39. Торговля (Термины и определения) ГОССТАНДАРТ РФ ГОСТ 51.303-99
40. Розничная торговля (Требования к обслуживающему персоналу) ГОССТАНДАРТ РФ ГОСТ Р 51.305-99
41. Услуги розничной торговли ГОССТАНДАРТ РФ ГОСТ Р 51.304-99
42. Невзорова А.Н. и др. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами. М.: ИЦ «Академия», 2000 г.
43. Николаева М.А. Принципы и правила выкладки товаров в магазине. Министерство экономического развития и торговли РФ. – М.:, 2001 г.
44. Фатыхов Д. Ф. Охрана труда в торговле, общественном питании, пищевых производствах, малом бизнесе и быту. – М.: ИЦ «Академия», 2000 г.
45. Барышев А.Ф. Маркетинг. Учебник для ссузов. - М.: «Академия», 2007
46. Неверов А.Н. Пехташева Е.Л. Чалых Т.И. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами: Учебник для начального профессионального образования. – М.: «Академия», 2008 г.
47. Экология: учебник (Л.В.Передельский, В.И.Коробкин, О.Е. Приходченко). – М.: ТК Велби, изд. Проспект, 2007.
48. Маринченко, А.В. Экология: Учебное пособие.-2-е изд.испр. и доп.-М.: Издательский дом «Дашков и К0», 2007.
49. Балашов А.И., Крылов Г.П. Правоведение.- СПб., 2004.
50. Кашанина Т.В., Кашанин А.В. Основы российского права. Уч-к для вузов. - М., 2004.
51. Основы права. Уч-к./ Под ред. З.Г.Крыловой.- М., 2002.
52. Давыдов В.А. Правоведение в вопросах и ответах.- М., 2004.
53. Кашанина Т.В. Корпоративное право (право хозяйственных товариществ и обществ). Уч-к для вузов.- М., 1999.
54. Торгово-технологическое оборудование. Справочник, М., "Экономика", 1986.
55. Арустамов Э.А. Оборудование предприятий (торговля). - М.: Изд. Дом «Дашков и К°», 2000.



56. Арустамов Э.А., Косолапова Н.В. Торгово-измерительное оборудование: Пособие для студентов. — М.: МУПК, 2000.

**Разработала:** Кадырбаева Г.Р. – старший методист Учебного Центра «СЭМС»

**Проверил:** Кадыров Ф.Ф. – начальник методического отдела Учебного Центра «СЭМС»