Содержание:

1. Введение ………………………………………………………2
2. Характеристика торгового предприятия…………………...3
3. Организация торгово-технологического процесса и правила торговли товарами……………………………………………8
4. Приёмка товаров по количеству и качеству………………..15
5. Характеристика ассортимента……………………………….19
6. Заключение………………………….......................................24
7. Список литературных источников…………………………..25

ВВЕДЕНИЕ.

В процессе прохождения нашей учебно-ознакомительной практики мы ознакомились с торгово-технологическим процессом, с правилами торговли в розничных предприятиях различных форм собственности, с правилами приёмки товаров по количеству и качеству, изучили ассортимент товаров. На данном этапе мы знакомимся с работой первичного звена в торгово-технологическом процессе торговли. При этом изучаем основные положения квалификационной характеристики и обязанности продавца. Для выполнения программы практики в должности продавца мы должны изучить нормативные документы по организации торговли на территории РБ (постановления приказы).

1.ХАРАКТЕРИСТИКА ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.

Центральный Универсальный Магазин располагается по адресу пр. Независимости, 54. В нем есть огромный выбор промтоварных и небольшой выбор пищевых товаров. Магазин занимается реализацией товаров, а также оказанием различных услуг населению. Основным сегментом рынка являются домашние хозяйства, кроме населения магазин также обслуживает и предприятия.

Решение о создании ОАО «ЦУМ Минск» принято на учредительной конференции 30.12.1998 г. Зарегистрировано решением Минскгорисполкома 28.01.99 г. №323/1

Уставной фонд ОАО «ЦУМ Минск» - 181,5млн. руб.

доля государства – 58,52%

доля коллектива – 41,48%

Количество акций 1210296 шт.

В том числе:

Принадлежащих государству – 708113 шт.

 коллективу – 501983 шт.

Номинальная стоимость 1 акции 150 руб.

Число акционеров – 1057

Стоимость чистых активов – 21079 млн. руб.

Стоимость имущества на долю государства – 12335 млн. руб.

 на долю коллектива – 8744 млн. руб.

Основные фонды на 01.01.2007 г. – 21410 млн.руб. [Приложение Б]

Здание магазина построено в 1964 г. Площадь застройки- 6646 кв м, объем здания – 148991 куб м, общая площадь здания – 26749 кв м, в т.ч. подвала – 3916 кв м. [приложение А].

Важным документом, на основе которого ОАО «ЦУМ Минск» осуществляет свою деятельность, является свидетельство о государственной регистрации. Минский горисполком решением от 14 марта 2000г. № 273 зарегистрировал Открытое Акционерное Общество «ЦУМ МИНСК» в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за № 100346874 [см. Приложение В ].

ОАО «ЦУМ Минск» реализует различные виды деятельности, на осуществление права которых требуется специальное разрешение (лицензия).

Минским горисполкомом выдано специальное разрешение (лицензия) № 50000/0270052 На право осуществления розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия) и общественное питание. [см. Приложение Г ].

Расширенный ассортиментный перечень товаров для секции 7100 «Ювелирные изделия» представлен в приложении Д.

В ОАО «ЦУМ Минск» действует такой метод продажи товаров как индивидуальный, то есть через прилавок.

Продавец обязан иметь книгу замечаний и предложений, книгу учета проверок (ревизий),санитарный журнал (при торговле продовольственными товарами, осуществлении общественного питания), бракеражный журнал (при осуществлении общественного питания) и иные документы, установленные законодательством.

(часть 1 пункта 9 в ред. постановления Совмина от 16.03.2005 N 285)

Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию покупателя. При этом запрещается требовать от покупателя предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения в книгу замечания и (или) предложения, (часть 2 пункта 9 в ред. постановления Совмина от 06.03.2006 N 317)

 Дополнительные услуги, оказываемые в секции :

|  |  |
| --- | --- |
| бесплатные | платные |
| 1.оформление товаров по | 1. продажа талонов на проезд |
| безналичному расчету и в | в городском транспорте. |
| кредит | 2. продажа лотерейных |
| 2. прием и исполнение | билетов. |
| предварительных заказов на |  |
| товары, временно отсутствующие |  |
| в продаже. |  |
| 3. комплектование |  |
| подарочных наборов. |  |

Дополнительные услуги, оказываемые ОАО «ЦУМ МИНСК» представлены в приложении Е.

Режим работы продавца определяется по согласованию с местными исполнительными и
распорядительными органами и должен соответствовать установленному режиму работы.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения ремонта, плановых санитарных дней и в других случаях) продавец должен своевременно предоставить покупателю информацию об этом.

О закрытии торгового объекта на ремонт (переоборудование) покупатели не позднее чем за пять дней до его закрытия извещаются специальным объявлением.

Закрытие торгового объекта на ремонт (переоборудование) производится по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами. При осуществлении общественного питания в организациях закрытие торгового объекта общественного питания на ремонт согласовывается с администрацией этих организаций.

**График работы секции «Ювелирные изделия»**

7.20 – приход на работу (первая смена); снятие специальной кладовой с охраны; проверка пломб;

7.50 – санитарная обработка, подготовка секции к работе;

8.00 – выкладка товара в витрины и прилавки, проверка ассортимента, составление заявок;

8.45 – подготовка кассовых суммирующих аппаратов к работе с составлением необходимых документов;

8.55 – секция готова к обслуживанию покупателей;

9.00 – обслуживание покупателей;

12.15 – приход на работу (вторая смена); обеденный перерыв (первая смена);

13.15 – обработка поступившего товара, его выкладка; участие в отборках;

15.00 – обеденный перерыв (вторая смена);

15.20 - Первая сдача выручки в центральную кассу универмага;

16.20 – окончание рабочего дня (первая смена);

19.00 – вторая сдача выручки в центральную кассу универмага;

20.30 - третья сдача выручки в центральную кассу универмага;

21.00 – завершение обслуживания покупателей, находящихся в секции после закрытия универмага; снятие кассы с проведением записи в книгу кассира-операциониста; помещение товара в сейфы; пломбирование (в присутствии сотрудников милиции);

21.15 – сдача под охрану специальной кладовой с отметкой в журнале.

***Интенсивность покупательских потоков в секции «Ювелирные изделия» ОАО «ЦУМ МИНСК» по часам работы:***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Время | Понедельник | Среда | Пятница | Среднее значение | Удельный вес, % |
| 09.00-10.00 | 5  | 5  |  6 |  5,3 | 4,39 |
| 10.00-11.00 | 7 | 7 | 8 | 7,3 | 6,05 |
| 11.00-12.00 | 9 | 10 | 12 | 10,3 | 8,53 |
| 12.00-13.00 | 10 | 10 | 11  | 10,3 | 8,53 |
| 13.00-14.00 | 11 | 12 | 14 | 12,3 | 10,2 |
| 14.00-15.00 | 13 | 13 | 13 | 13 | 10,77 |
| 15.00-16.00 | 13 | 15 | 16 | 14,7 | 12,2 |
| 16.00-17.00 | 14 | 14 | 15 | 14,3 | 11,85 |
| 17.00-18.00 | 14 | 14 | 16 | 14,7 | 12,2 |
| 18.00-19.00 | 10 | 11 | 11 | 10,7 | 8,86 |
| 19.00-20.00 | 8 | 7 | 8 | 7,7 | 6,38 |
| ВСЕГО: | 114 | 118 | 130 | 120,7 | 100 |

***Организационная структура ОАО «ЦУМ МИНСК»***

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА И ПРАВИЛА ТОРГОВЛИ ТОВАРАРМИ.

Рабочее место продавца определяет руководитель секции. Вначале проверяется санитарное состояние, наличие товара, в случае необходимости составляется заявка на склад. Проверяется наличие упаковочного материала, инвентаря, производится предпродажная подготовка товара, размещение и выкладка товаров по группам, видам и сортам с учётом товарного соседства, частоты спроса и удобства работы.

Готовится к работе кассовый суммирующий аппарат: протирается сухой мягкой тряпочкой, проверяется наличие кассовой ленты, диэлектрического коврика, заполняется кассовая книга.

Продавец в своей работе должен руководствоваться Законом «О защите прав потребителей», Основными правилами ведения розничной торговли и торговопроизводственной деятельности на территории Республики Беларусь, специальными правилами продажи отдельных видов товаров, настоящими Правилами, другими нормативными документами, а также приказами, распоряжениями и указаниями руководителя (администрации) торгового объекта.

Продавец обязан:

вежливо и предупредительно обслуживать покупателей, не вступать в ссоры и пререкания, не отвлекаться на исполнение своих обязанностей. При возникновении конфликта с покупателем пригласить руководителя (администрацию) торгового объекта.

Обеспечивать на рабочем месте: образцовый порядок в течении всего рабочего дня; наличие упаковочных материалов и инвентаря; постоянное наличие в продаже товаров, предусмотренных обязательным минимальным ассортиментным перечнем. Своевременно сообщать администрации об отсутствии в продаже товаров и другие замечания покупателей.

Знать:

Правила торговли товарами данной группы, приёмы показа и упаковки товаров; принципы и размещения, выкладки товаров и оформления витрин; порядок хранения товаров и сроки их реализации; правила пользования мерами и измерительными приборами, проверки весов, сроки клеймения мер, весов, гирь; правила работы на кассовой машине и ухода за ней; виды торгового оборудования, инвентаря, инструментов и правила пользования ими; признаки платёжеспособности государственных денежных знаков; установленный порядок приёма и сдачи денег, чеков из чековых книжек; правила санитарии и гигиены; правила техники безопасности и противопожарные мероприятия; порядок обмена товаров; методы обобщения данных о спросе покупателей; ассортимент, классификацию, характеристику, назначение товаров данной группы, способы пользования и ухода за ним; правила расшифровки артикула и маркировки; приёмы подбора, примерки, отмеривания, отреза, комплектования товаров; шкалы размеров изделий и правила их определения; основные виды сырья и материалов, идущие на изготовление товаров и способы их распознавания; основные требования стандартов и технических условий, предъявляемых к качеству товаров, виды брака; гарантийные сроки пользования товарами, условия гарантийного обслуживания;

 *1.5.* Консультировать покупателей о назначении, свойствах, качестве товаров, правилах ухода за ними, ценах. Предлагать иные взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента;

 *1.6.* Осуществлять:

- продажу товаров только при наличии правильно оформленных ярлыков цен или ценников на товары;

- уборку нереализованных товаров и тары;

- подготовку товаров к инвентаризации;

- предложение и показ товаров, демонстрацию их в действии, помощь в выборе; консультирование о состоянии моды текущего стиля; примерку, отмеривание, отрез, взвешивание, подсчет стоимости покупки, выписку (печатание) чека, получение денег ; оформление паспорта на товары, имеющие гарантийные сроки использования.

 *1.7*. Производит подготовку товара к продаже:

- проверку наименования, количества, комплектности, сортности, цены и соответствия маркировки, фабричных ярлыков и пломб, распаковку, осмотр внешнего вида изделий, переборку, очистку, сборку, комплектование, проверку эксплуатационных свойств, подутюживание и т. д.;

- размещение и выкладку товаров по группам, видам и сортам с учетом товарного соседства, частоты спроса и удобства работы.

**2**. Продавец в торговом зале (на рабочем месте) не имеет права:

-продавать недоброкачественный товар;

-нарушать установленную форму одежды и утвержденные графики выхода на работу;

-обслуживать покупателя сидя;

-принимать пищу, курить, читать, вести частые разговоры;

-покидать рабочее место не закончив обслуживание покупателей. Продавец может уходить с рабочего места только в случае замены его другим продавцом.

**3**. Продавец имеет установленную законом ответственность за нарушение правил торговли, цен, обман, обвес и обсчет покупателей.

В секции находится 71 единица торгового оборудования, в т.ч. нестандартного 12 ед. (система охранной сигнализации — 1)

Количество кассовых аппаратов — 2 , в т.ч. с компьютерным обеспечением — 2. (Фази ЕР 2200)

В секции находиться 7300 единиц товаров, В т.ч. отечественных производителей 980 ед.

Все выставленные для розничной продажи изделия из драгоценных
металлов и драгоценных камней должны иметь этикетки, опломбированные
предприятием - изготовителем изделий либо поставщиком (для изделий
иностранного производства, ввезенных в Республику Беларусь без этикеток).

Этикетки на изделиях отечественного производства должны соответствовать требованиям подпункта 4.2.2 пункта 4 СТБ 1232-2000 "Изделия ювелирные из драгоценных металлов". [Приложение Ж ]

Изделия иностранного производства, пломбирование этикетками которых не произведено предприятием-изготовителем, обеспечиваются пломбами и этикетками с указанием на них реквизитов в соответствии с подпунктом 4.2.2 пункта 4 СТБ 1232-2000 "Изделия ювелирные из драгоценных металлов", за исключением наименования и товарного знака предприятия-изготовителя, месяца и года изготовления, обозначения стандарта, а также указывается страна изготовления. Допускается указание дополнительных сведений (наименование фирмы и др.).

Цена за 1 грамм (при необходимости) и цена изделия указываются при розничной продаже продавцом на этикетке изделия.

Сертифицированные ограненные драгоценные камни должны быть заламинированы в индивидуальную упаковку с указанием номера и иметь сертификат соответствия с номером, идентичным номеру на упаковке, выданный геммалогическим сертификационным центром и отражающий индивидуальные характеристики драгоценного камня.

***Методы и принципы выкладки ювелирных изделий на торгово-технологическом оборудовании.***

Рассмотрим одну из составляющих мерчендайзинга - выкладку товара.

Прилавок – самая показательная часть оборудования ювелирного магазина и поэтому он должен соответствовать по стилю и качеству всей концепции магазина.

Классический тип прилавка – это прилавок с застеклённой крышкой. Главная задача - выбрать правильную высоту: покупатель не должен низко склоняться либо испытывать затруднения при осмотре изделий, лежащих в глубине слишком высокого прилавка. Оптимальная высота – от 100 до 120 см от уровня пола. При этом витрина-прилавок может быть размещена не горизонтально, а под небольшим углом к покупателю, что позволяет сфокусировать взгляд не только на центральном и переднем рядах, но и на изделиях, расположенных в глубине зала.

Маленькие и многочисленные предметы, такие как ювелирные украшения, легко могут потеряться при неудачной выкладке. Удачно выложенный товар – одна из причин хорошего спроса на него. Когда товар поступает на склад, первым делом его сортируют на товарные группы и категории, например – кольца со вставками и кольца без вставок, кольца со вставками из драгоценных камней – со вставками из фианитов, цветных камней, кольца без вставок - на обручальные и фасонные и т.д.

После рассортировки товара его легче организовать в понятные для покупателей группы и использовать пространство зала с учётом правила «золотого треугольника». Основа этого правила – размещение базовой категории товара, пользующегося наибольшим спросом (изделия с фианитами, обручальные кольца) вдоль стены напротив входа.

Вершин таких треугольников может быть несколько, по видам популярных изделий. Использование этого принципа позволяет осмотреть весь торговый зал и совершить незапланированные импульсивные покупки.

Наиболее общепринята выкладка по следующим товарным группам: цепи, кольца, серьги. Эта выкладка проста и понятна каждому покупателю, в ней легко ориентироваться. Но она лишена эмоциональности и выразительности. Чтобы выкладка была интересной и успешной, к ней добавляют несколько ярких образов и деталей, привлекающих внимание покупателей и заставляющих осмотреть весь ассортимент. Можно создать в отдельных витринах композиции. Композиции следует создавать на определённую тему. Цель таких композиций – подарить покупателям положительные эмоции, вдохновить на покупку. Художественные композиции следует обновлять и менять, чтобы поддерживать впечатление постоянно обновляющегося ассортимента. Если ассортимент меняется не очень часто, то эффект обновления можно создать искусственно, просто переставив украшения в своей группе местами.

Если какие-то украшения плохо продаются, то можно поместить их в центр витрины с популярными изделиями, и они сразу будут замечены и куплены. Этот приём называется «эффект заимствования популярности».

Общие правила оформлений витрин:

Чистота и порядок ассоциируются у покупателей с качеством и профессионализмом;

Товар должен располагаться лицевой стороной к клиенту и не загораживать один другой, каждому изделию необходимо обеспечить выгодное освещение;

Выставочные аксессуары, ценники и этикетки должны быть аккуратными;

Указатели и информационные таблички должны располагаться горизонтально и по центру над изделиями данной группы;

Новый товар должен быть выделен специальной табличкой.

Можно распределять товар по категориям. Деление товара по категориям связано с различными видами спроса на отдельные группы товаров. Такое деление позволяет наиболее полно удовлетворить потребности всех групп покупателей, т.к. каждая группа соотнесена с их интересами.

Различают следующие категории:

Уникальный товар – дорогие изделия с бриллиантами – обеспечивают магазину имидж и удовлетворяет крайние потребности клиентов.

Приоритетная – изделия с цветными камнями – обеспечивают высокую выручку, внутри категории существует богатый ассортимент.

Базовая – цепи, браслеты, обручальные кольца, изделия с фианитами – составляет большинство покупок и имеет более высокую оборачиваемость.

Периодическая - пирсинг, браслеты для ног – сезонный товар.

Удобная – шкатулки, футляры – даёт ощущение возможности купить всё сразу, не даёт большой прибыли.

Место каждой категории в зале:

*Уникальной* – торговые площади высшего качества, хорошее освещение, вдали от входа, но в зоне основного покупательского потока;

*Приоритетной* – торговые площади высокого качества – в глубине зала, в зоне основного покупательского потока;

*Базовой* – торговые площади любого качества – в разных местах зала, их клиенты в любом случае найдут.

*Периодическая* – для сезонных товаров, - входная или прикассовая зона, располагать лучше не на прилавке, а на отдельных спецвитринах.

*Удобной* – места как у входа или выхода, так и возле касс.

Выкладка процесс творческий и в каждом магазине имеет свои особенности. Главное выложить товар так, чтобы покупатель легко мог в нём ориентироваться и не ушёл без покупки.

Оплата товаров производится в форме наличного или безналичного расчета в установленном порядке.

В случае возврата товара расчеты с покупателем производятся в том же порядке, в котором производилась его оплата, если иное не установлено соглашением сторон.

Правила продажи по безналичному расчёту и расчёту в кредит представлены в приложениях З и И.

***Правила расчёта с покупателями за приобретённые товары (подсчёт стоимости за покупку, выписка или пробивание чека, получение денег, выдача сдачи).***

Продавец осуществляет прием наличных денежных средств с применением кассовых
суммирующих аппаратов или специальных компьютерных систем, если иное не установлено законодательством. В случаях, установленных законодательством, продавец обязан обеспечить условия для осуществления оплаты с использованием банковских пластиковых карточек, (часть вторая п. 32 введена постановлением Совмина от 17.06.2008 N 887).

Персонал (кассир или иной работник), осуществляющий прием наличных денежных средств, должен производить расчеты с покупателем в следующем порядке: четко назвать сумму денег, полученную от покупателя, и положить эти деньги отдельно на видное для покупателя место; выбить чек; назвать покупателю выдаваемую сумму сдачи и вручить ее вместе с чеком; поместить полученные от покупателя наличные денежные средства в ящик для денег кассового суммирующего
аппарата или специальной компьютерной системы или иное место аналогичного назначения, определенное эксплуатационной документацией на кассовые суммирующие аппараты, специальные компьютерные системы.

Правильность расчета за приобретаемый товар покупатель проверяет на месте его проведения.

При возникновении спора об ошибке в выдаче сдачи покупатель имеет право потребовать от продавца проведения сверки показаний контрольной ленты кассового суммирующего аппарата или специальной компьютерной системы с фактической суммой наличных денежных средств в ящике для денег кассового суммирующего аппарата или специальной компьютерной системы или ином месте аналогичного назначения, определенном эксплуатационной документацией на кассовые суммирующие аппараты, специальные компьютерные системы.

***Правила возврата и обмена купленных в магазине товаров.***

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

* замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
* соразмерного уменьшения покупной цены товара;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов по устранению недостатков товара.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного товара или дорогостоящего товара в случае обнаружения в нём существенных недостатков (существенного нарушения требований к его качеству). Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (продовольственные товары, товары бытовой химии и др.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

(часть 3 пункта 37 введена постановлением Совмина от 06.03.2006 N 317)

Вместо предъявления указанных в частях первой – третьей настоящего пункта требований покупатель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения его требования, а если требование добровольно не удовлетворено, - на момент вынесения судом решения. При этом покупатель по требованию продавца и за его счёт должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

(часть четвёртая п. 37 введена постановлением Совмина от 06.03.2006 N 317; в ред. Постановления Совмина от 14.01.2009 N 26)

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не в праве удерживать из неё сумму, на которую снизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств. (часть пятая п.37 введена постановлением Совмина от 06.03.2006 N 317 )

Обмен и возврат товаров надлежащего качества и удовлетворение требований покупателя, обусловленных приобретением товара ненадлежащего качества, производится в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

Сроки удовлетворения продавцом требований покупателя в отношении недостатков товра определяются в соответствии со статьями 22-25 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей». (в ред. Постановления Совмина от 14.01.2009N 26)

Порядок сдачи выручки (денег) секцией магазинам представлен в приложении К.

3.О ПОРЯДКЕ ПРИЕМКИ, ХРАНЕНИЯ, ПРОДАЖИ И УЧЕТА

ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ

в ОАО «ЦУМ Минск» (далее - Инструкция)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Инструкция разработана на основании Инструкции о порядке приемки, хранения, продажи и учета изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней на базах, складах и в магазинах всех форм собственности на территории Республики Беларусь.

Розничная торговля изделиями из драгоценных металлов и драгоценными камнями осуществляется на основании специального разрешения (лицензии) на деятельность, связанную с драгоценными металлами и драгоценными камнями, выданного Министерством финансов Республики Беларусь в соответствии с действующим законодательством.

Оптовая и розничная торговля осуществляется ювелирными, бытовыми и другими изделиями из драгоценных металлов, в том числе изделиями, имеющими отдельные части, детали из драгоценных металлов (часы в корпусах из драгоценных металлов, ручки с перьями из драгоценных металлов, зажигалки, книги в окладах, зеркала в оправе из драгоценных металлов, альбомы, папки с пластинками для надписей и т.п.), а также изделиями со вставками из драгоценных камней, изделиями из драгоценных камней либо отдельными ограненными (для жемчуга - в естественном виде) драгоценными камнями, сертифицированными по международным стандартам или стандартам, действующим на территории Республики Беларусь (далее - изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней).

Изделия из драгоценных металлов, изготовленные на территории Республики Беларусь, в том числе по заказам, должны соответствовать установленным пробам и иметь клеймение государственным пробирным клеймом Республики Беларусь. Изделия из драгоценных металлов, ввезенные из-за рубежа, должны быть заклеймены в Государственной инспекции пробирного надзора Министерства финансов Республики Беларусь.

2. ПРИЕМКА И ХРАНЕНИЕ

5. Приемка, хранение и отпуск изделий из драгоценных металлов и

драгоценных камней в универмаге осуществляется материально

ответственными лицами (бригадами), с которыми заключаются письменные

договоры о полной материальной ответственности.

6. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней
принимаются работниками склада согласно требованиям действующего
законодательства и технических нормативных правовых актов, настоящей
Инструкции, а также в соответствии с наименованием пробы, количеством,
весом ценой, качеством, указанными в заключенных договорах, после чего
передаются в секцию для последующей реализации.

В рабочее время изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней хранятся в запирающихся на замок витринах и прилавках-витринах и по окончании рабочего дня убираются и хранятся в специальной кладовой в металлических шкафах либо сейфах.

Помещения, где хранятся изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, оборудованы охранной и пожарной сигнализацией, производится торговля, оборудованы тревожной сигнализацией, которая предназначена для подачи обслуживающим персоналом сигнала тревоги в дежурную часть органов внутренних дел или на ПЦН о разбойном нападении.

При поступлении с объекта сигнала "Тревога" выезд дежурных нарядов милиции осуществляется в максимально короткое время.

9. Помещения и металлические шкафы для хранения изделий из
драгоценных металлов и драгоценных камней по окончании рабочего дня
пломбируются материально ответственными лицами согласно графика
выхода на работу, сдаются под охрану, ключи сдаются в сектор охраны под
расписку в специальном журнале.

10. Перед началом рабочего дня материально ответственные лица
получают ключи в секторе охраны под расписку в специальном журнале,
проверяют сохранность пломб.

3. ПОСТАВКА, ОТПУСК И ПРОДАЖА

10. Поставка изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней
в розничную торговую сеть производится в соответствии с заключенными
договорами специалистами коммерческой службы по предварительным
заявкам работников секции.

11. Обслуживание каждого покупателя осуществляется продавцом
индивидуально, в руки для примерки дается не более 2-х изделий (либо одно
дорогостоящее).

12. Продажа изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней
оформляется выпиской товарных чеков в двух экземплярах. Товарные чеки
имеют порядковую нумерацию.

Первые экземпляры чеков вместе с товарным отчетом по окончании рабочего дня передаются материально ответственным лицом в бухгалтерию, вторые - выдаются покупателям вместе с товаром.

Первые экземпляры товарных чеков хранятся в течение 10 дней после утверждения результатов последней инвентаризации, в случае выявления отклонений от учетных данных - до окончания рассмотрения дела.

13. Прием наличных денег и расчетных чеков от покупателей за
проданные товары производится через кассовые суммирующие аппараты,
установленные в кассовых кабинах на прилавках обслуживания, которые
оборудованы тревожной сигнализацией.

Пост охраны милиции оборудован средствами тревожной сигнализации, а также прямой телефонной связью с охраной и радиостанцией.

14. Все выставленные для розничной продажи изделия из драгоценных
металлов и драгоценных камней должны иметь этикетки, опломбированные
предприятием - изготовителем изделий либо поставщиком (для изделий
иностранного производства, ввезенных в Республику Беларусь без этикеток).

Этикетки на изделиях отечественного производства должны соответствовать требованиям подпункта 4.2.2 пункта 4 СТБ 1232-2000 "Изделия ювелирные из драгоценных металлов".

Изделия иностранного производства, пломбирование этикетками которых не произведено предприятием-изготовителем, обеспечиваются пломбами и этикетками с указанием на них реквизитов в соответствии с подпунктом 4.2.2 пункта 4 СТБ 1232-2000 "Изделия ювелирные из драгоценных металлов", за исключением наименования и товарного знака предприятия-изготовителя, месяца и года изготовления, обозначения стандарта, а также указывается страна изготовления. Допускается указание дополнительных сведений (наименование фирмы и др.).

Цена за 1 грамм (при необходимости) и цена изделия указываются при розничной продаже продавцом на этикетке изделия.

Сертифицированные ограненные драгоценные камни должны быть заламинированы в индивидуальную упаковку с указанием номера и иметь сертификат соответствия с номером, идентичным номеру на упаковке, выданный геммалогическим сертификационным центром и отражающий индивидуальные характеристики драгоценного камня.

4. УЧЕТ

15. Учет изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней осуществляется в следующем порядке:

по розничным ценам;

ювелирные изделия с драгоценными камнями учитываются индивидуально каждое изделие с кратким его описанием (наименование камней, количество и масса) с указанием артикула, пробы, общей массы и цены изделия;

учет сертифицированных драгоценных камней ведется с указанием наименования камня, номера сертификата, массы в каратах и характеристик камня;

изделия из золота (продаваемые по весу) - по наименованиям с указанием артикула, пробы, количества, массы, цены за грамм и суммы.

Изделия из золота (штучные) - по наименованиям с указанием артикула, пробы, количества, цены за изделие и суммы;

 15.5.индивидуальные изделия из золота - каждое изделие с указанием наименования артикула, учётного номера, краткой характеристики вставки, пробы, общей массы и цены за штуку.

15.6. изделия из серебра, продаваемые по весу, по наименованиям с
указанием пробы, артикула, количества, массы, цены за грамм и суммы;

 15.7 штучные изделия из серебра, включая изделия с серебряными черенками, по наименованиям с указанием пробы, артикула, количества, цены за штуку и суммы;

15.8. изделия из золота и серебра одного и того же наименования,
имеющие одинаковую цену, учитываются по ценам с указанием
наименования, пробы, количества, массы, цены за грамм и суммы;

15.9. личные украшения из серебра учитываются в суммовом
выражении;

хрусталь в серебряной оправе - по наименованиям, номерам оправы из серебра, количеству, цене и сумме;

часы в золотых корпусах - по наименованиям с указанием марки, фирмы, пробы, количества, массы корпуса, цены за штуку и суммы;

часы в золотых корпусах с драгоценными камнями учитываются индивидуально с указанием наименования камней, их описания, количества и массы, наименования фирмы, номера механизма или корпуса, пробы, массы корпуса и цены за штуку. Изделия из драгоценных металлов с вмонтированными в них часами учитываются по наименованию изделий с указанием марки, пробы, цены за штуку, количества и суммы;

часы в золотых корпусах иностранных фирм - индивидуально каждые часы с указанием пробы, наименования фирмы, номера механизма или корпуса, массы корпуса и цены за штуку;

15.14. другие изделия, содержащие части, детали из драгоценных
металлов (ручки с перьями, зажигалки, книги в окладах, зеркала в оправе из
драгоценных металлов, альбомы, папки с дощечками для надписей и т.п.), -
по наименованию изделия с указанием пробы, массы сплава драгоценного
металла, цены за штуку.

Количественно-суммовой учет изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней осуществляется с применением компьютерной системы.

Секция (склад), для проведения приемки, выдачи и продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оснащается весовыми приборами соответствующих типов и классов точности.

Весы и разновесы должны иметь акт о государственной поверке весов.

Взвешивание изделий из золота и платины (металлов платиновой группы) производится с точностью до 0,01 г, серебра - до 0,1 г. Драгоценные камни взвешиваются с точностью до 0,01 карата.

18. Специалистами коммерческой службы представляется установленная
статистическая отчетность органу государственной статистики по месту
нахождения.

4. ХАРАКТЕРИСТИКА АССОРТИМЕНТА.

 На сегодняшний день на рынке присутствует огромное количество

компаний. Каждая из них занимается каким-либо видом деятельности –

производство, торговля, услуги и т.п.

 Потребитель предъявляет всё новые, более изысканные требования к

товарам. Покупатели хотят, чтобы купленные ими товары были более

практичными, красивыми, долговечными. А производители вынуждены

удовлетворять постоянно возрастающие запросы своих клиентов. Вот почему коррекция ассортимента очень важна сегодня.

 Сущность планирования, формирования и управления ассортиментом заключается в том, чтобы производитель своевременно предлагал определенную совокупность товаров, которые бы, соответствуя в целом профилю его производственной деятельности, наиболее полно удовлетворяли требованиям определенных категорий покупателей.

 Итак, товарный ассортимент — это вся совокупность изделий,

выпускаемых предприятием. Она включает различные виды товаров. Вид товара делится на ассортиментные группы в соответствии с функциональными особенностями, качеством, ценой. Каждая группа состоит из ассортиментных позиций (разновидностей или марок), которые образуют низшую ступень классификации.

Для начала следует рассмотреть основные понятия при рассмотрении

ассортимента. К ним относятся:

* Ширина. Это общее количество ассортиментных групп (товарных линий) у производителя (продавца). Количество групп связано с количеством сегментов рынка.
* Насыщенность (полнота). Это общее количество составляющих ассортимент конкретных товаров. Она характеризует степень или плотность заполнения марками товара внутри товарной линии.
* Глубина. Варианты предложения каждого отдельного товара в рамках ассортиментной группы.
* Гармоничность ассортимента. Это степень близости товара различных ассортиментных групп относительно их конечного использования, требования к организации производства, каналам распределения и других
* показателей.
* Рациональность. Способность набора товаров наиболее полно удовлетворять потребность покупателей.
* Устойчивость. Способность набора товаров удовлетворять спрос на одни и те же товары. Особенность таких товаров — наличие устойчивого спроса на них.
* Новизна. Это способность ассортимента удовлетворять изменившиеся потребности за счёт новых товаров.
* Управление ассортиментом — деятельность, направленная на достижение требований рациональности ассортимента.

Обязательный ассортиментный перечень товаров для секции 7100 «Ювелирные изделия» включает в себя : ювелирные изделия из драгметаллов и драгкамней. [приложение К]. Расширенный перечень представлен в приложении Л.

В ОАО «ЦУМ Минск» покупателям представлены разные отделы и секции. Я проходила практику в секции 7100 «Ювелирные изделия». В ней представлены в широком ассортименте изделия из драгметаллов и драгкамней различных производителей, в том числе и отечественного производства.

В данной секции покупатели могут приобрести товары таких производителей как «Элеон», «Ювелир», «Зико», «Росзолото», «Диамантпром», «Серебрянный дом», «Сильвер Стиль», «Домас» и т.д.

Поставщики секции «Ювелирные изделия» представлены в приложении М.

***Основной поставщик "ЗАВОД ЮВЕЛИР"***

Сегодня торговая марка "Ювелир", являясь отечественным ювелирным брэндом-лидером, предлагает своим покупателям широчайший ассортимент ювелирных изделий. Их дизайнеры, творчески соединяя традиции самобытной белорусской культуры с новейшими тенденциями ювелирной моды, развивают и предлагают рынку постоянно сменяющие друг друга коллекции. Для достижения полной удовлетворенности наших клиентов они подчинили деятельность всех подразделений и служащих требованиям Международной системы менеджмента качества ISO 9001-2000.

 Каждое ювелирное украшение - это не только драгоценный материал, но и фантазия, и талант мастера, его любовь к своему делу. Миссия компании - улучшать качество жизни людей, пропагандировать высочайшее качество покупаемых и носимых ими ювелирных украшений, производить изящные, удобные и современные изделия, доводить их до покупателей через передовые бизнес процессы.

Сегодня она предлагает более 4 тысяч наименований ювелирных изделий, в которых нашли отражение авангард, роскошь, элегантная строгость.

Быстрое освоение новых рыночных тенденций, изменений моды, своевременное регулирование сбытовых и маркетинговых каналов стали основными факторами успеха предприятия.

**Классификация ювелирных украшений**

*Все ювелирные изделия классифицируют по двум признакам: назначению и материалу для их изготовления*.

По назначению все изделия подразделяются на следующие группы:

* предметы личных украшений,
* предметы туалета,
* принадлежности для курения,
* предметы для сервировки стола,
* письменные принадлежности,
* принадлежности для часов,
* сувениры.

Все эти товары могут быть выполнены из любых материалов (драгоценных и дешевых) и различной техникой. Каждая группа состоит из подгрупп.

Предметы личных украшений:

* кольца,
* серьги,
* броши,
* булавки,
* браслеты,
* бусы,
* кулоны,
* колье,
* медальоны,
* цепочки,
* ожерелья.

Предметы туалета:

* пудреницы,
* зеркала,
* флаконы,
* запонки,
* булавки для шляп,
* зажимы и заколки для галстуков,
* пряжки декоративные,
* ларцы,
* шкатулки.

Принадлежности для курения:

* портсигары,
* сигаретницы,
* пепельницы,
* спичечницы,
* мундштуки и трубки,
* зажигалки,
* курительные приборы.

Предметы, для сервировки стола:

* ложки,
* вилки,
* ножи,
* рюмки,
* бокалы,
* стопки,
* графины,
* сервизы,
* вазы для фруктов,
* подставки для приборов,
* подстаканники,
* лопатки для пирожных,
* блюда,
* совочки и щипцы для сахара,
* сухарницы,
* ситечки для чая,
* кольца салфеточные,
* солонки,
* горчичницы и перечницы.

Письменные принадлежности:

* письменные приборы,
* ножи для бумаги,
* стаканы для карандашей,
* настольные блокноты,
* ручки и т. д.

Предметы, для украшения интерьера:

* вазы,
* фигурки,
* поделки из камня,
* рога и кости,
* шкатулки,
* настенные чеканные украшения,
* настенные панно из камня,
* подсвечники.

Принадлежности для часов:

* браслеты для наручных часов,
* бортовые цепи и шатленки для карманных часов,
* часы ювелирные.

Сувениры:

* памятные медали,
* нагрудные значки,
* брелки,
* символы,
* значки,
* монограммы.

По материалу изготовления ювелирные товары делятся на следующие группы:

ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, с применением ювелирных камней и без них;

художественные изделия из нейзильбера — изделия народных промыслов, изготовленные вручную с применением ювелирных камней и без них;

ювелирная галантерея — штампованные и литые изделия, изготовленные из недрагоценных металлов с недорогими вставками и без них;

камнерезные работы — декоративные и художественные поделки из ювелирно-поделочных и поделочных камней с применением металлов и без них.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

За время прохождения практики на ОАО «ЦУМ Минск» я ознакомилась с работой первичного звена в торгово-технологическом процессе торговли, изучила торгово-технологический процесс, правила торговли в розничных предприятиях государственной формы собственности. При этом получила необходимые знания об основных положениях квалификационной характеристики и обязанностей продавца , а также изучила нормативные документы по организации торговли на территории нашего государства.

В процессе прохождения практики я изучила объект практики и торгово-технологический процессом и правила торговли, ознакомилась с правилами приемки товаров по количеству и качеству, изучила ассортимент товаров секции «Часы».

Список используемой литературы:

1. Э.И. Орловский «Товароведение ювелирных товаров и часов», Москва, 1993
2. Н.С. Алексеев, Ш.К. Ганцов, Г.И. Кутянин «Теоретические основы товароведения», Москва, 1988
3. Положение о приемке по количеству и качеству №1290 от 3.09.2008
4. Электронный ресурс -http://decorsite.ru
5. Электронный ресурс - [www.jewency.ru](http://www.jewency.ru)
6. СТБ 1232-2000 изделия ювелирные из драгоценных металлов