### Пермский институт

### Московского государственного университета коммерции

### ОТЧЕТ по практике

### в отделе «Инструменты»

### Выполнил студент 2 курса

### Иткинин Игорь Романович

### 1999г.

### Ознакомление с технологическим решением магазина.

### 1.1.Характеристика магазина

### Магазин «Урал» расположен в Мотовилихинском районе города Перми, по улице Крупской 41 на троллейбусной остановке - площадь Дружбы. Магазин расположен в одном из самых крупных районов города и окружен многими магазинами. Он является частным предприятием. А это значит, что магазину приходится сталкиваться с большим числом конкурентов. Но недалеко от магазина расположены троллейбусная, трамвайная и автобусная остановки это облегчает движение покупательских потоков. Прямо у выхода из магазина находится небольшой рынок, отсюда следует, что магазин охватывает большую часть населения района.

Магазин «Урал» расположен на первом этаже в 5-ти этажном кирпичном зданий. Значит, торговый зал встроен в жилой дом, а это встроенный тип магазина. Магазин располагает большим комплексом помещений. Торговые помещения занимают важное место в общей совокупности помещений магазина. Большую часть площади всего магазина уделяют торговому залу. К помещениям для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже относят приемочные, разгрузочные, фасовочные кладовые для хранения товара. Для разгрузки транспортных средств в магазинах оборудованы специальные места. Помещения для приемки товаров по количеству и качеству примыкают к месту разгрузки. Зона для приемки товаров связана с помещениями для хранения и подготовки товаров к продаже. Кроме того, помещения для приемки товаров имеют кратчайшую связь с торговым залом, для доставки товаров поступающих в таре – оборудовании в зал, используется лифт. Зона хранения товаров в магазине размещается в подвальных помещениях над торговым залом. Помещения для хранения товаров оснащены соответствующим технологическим оборудованием – стеллажами, подтоварниками коробками. К административно - бытовым помещениям относят кабинет директора, помещения для персонала, главная касса, гардероб, все эти помещения находятся на уровне торгового зала.

###  В магазине имеются следующие отделы и секции:

* Инструменты,
* Химия,
* Посуда,
* Обувь,
* Парфюмерия,
* Канцтовары,
* Бытовая техника,
* Фототовары,
* Часы.

Такое большое количество секций способствует получению большей прибыли.

### Режим работы магазина. Часы работы с 1000 ч. до 1900 ч, с перерывом на обед с1400 ч. до 1500 часов, а в выходные дни с 1100 ч. до 1800 ч. без перерыва на обед. Магазин в ночное время остается под сигнализацией.

В настоящее время больше половины всего магазина сдается в аренду мелким и крупным частным предпринимателям. Ассортимент товаров в магазине ежедневно пополняется и расширяется за счет сдачи в аренду торговых площадей и закупки товаров у предприятий производителей. Общая площадь магазина составляет 449,8м2, площадь отдела инструменты 96,6м2, посуды 108,5м2, химии 193,4м2, обуви 51,3м2, а подвал для разгрузки и хранения товара имеет площадь 449,8м2. Продажа товаров осуществляется традиционным методом, а в отделе обуви методом самообслуживания. Основные посетители в магазине это жители района. Цены на товары зачастую превышают процент надбавки на товар (около 30%) в особенности в отделе «инструменты» и это отпугивает некоторых покупателей. При долгом отсутствии спроса на товар из-за чрезмерной цены на этот товар, цену понижают ниже покупной, так как товар уже устарел. Это большой недостаток, в основном это проявляется в отделе «инструменты».

**1.2.Технологическое решение торговых площадей.**

Для продажи товара и его показа магазин оснащен торгово-технологическим оборудованием. Наибольшее количество занимают горки пристенные, прилавки, витрины столы для упаковки. В отделе «инструменты» находятся горки пристенные, прилавки, витрины, стол для упаковки товара, кассовый аппарат, торговые весы. Горки пристенные имеют высоту более 2.5 метров и обеспечивают хорошую видимость, а внизу горки имеются небольшие шкафчики позволяющие хранить товарные запасы. Для упаковки товара используется стол шириной около 1.5 метра. На столе упаковывают товар, зеркала, люстры. В магазине эффективно используются прилавки - витрины с целью хорошего просмотра товаров, также под столом много свободного места для хранения товаров, а это не маловажно при большом ассортименте. Секция «Химия» в основном оснащена стеклянными витринами, витринными прилавками. Имеются так же горки пристенные и стол для упаковки, на столе находятся весы для взвешивания товаров, например таких как гвозди. Прямо в торговом зале расположены восемь балок держащих потолок, они очень затрудняют движение покупательских потоков и мешают продавцам.

### В секции «Посуды» расположены горки пристенные, разборные витрины, прилавки, витрины, для наиболее лучшего просмотра используются стеклянные витрины размерами: 2 метра в высоту и 1.5 метра в ширину, используются витрины-прилавки, которые позволяют разместить почти весь ассортимент товара. Все оборудование устаревшее, но имеет свои положительные качества. Для ремонта старого и покупки нового такового оборудования потребуется гораздо меньше средств, чем, если бы использовалось новейшее оборудование. Все остальные секции в основном используют стеклянные витрины и прилавки. В секции обуви имеются лишь только стелажи. Плохо обстоит дело в секции «бытовой техники» там нет специального выставочного оборудования, и нет ни каких стеллажей, вся бытовая техника такая как, холодильники, стиральные машины, газовые и электронные плиты лежит на полу и мешает покупательскому, потоку, проход составляет меньше метра, а в других отделах проходы составляют больше двух метров. Так же там нет столовой, нет комнаты отдыха. В магазине не используется никакая современная техника, старые столы для упаковки, витрины прилавки уже давно нужно поменять, почти у всех витрин треснутое стекло, но так как магазин справляется со своей задачей, приходится работать со старым оборудованием. Некоторые секции загромождены товарами, так как в подвале для хранения товара просто отсутствует место, также для продажи товары традиционный метод просто не эффективен, за столами расположен товар, и для того чтобы его увидеть нужно, заглядывать за стол. Все площади, которые сдаются магазином в аренду, в основном оснащены современным оборудованием: сборно-разборными витринами, прилавками, новейшими кассовыми аппаратами и весоизмерительной аппаратурой.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  | Количество, шт  | S уст. м2 | S выст. м2  |
| 1 | Стол для упаковки | 4 | 5.4 | - |
| 2 | Стол кассовый | 6 | 7,56 | - |
| 3 | Витрина стеклянная | 16 | 20.8 | 83.2 |
| 4 | Горка пристенная  | 24 | 20.4 | 81.2 |
| 5 | Сборно-разборная витрина  | 8 | 8 | 32 |
| 6 | Прилавок витрина  | 6 | 2.88 | 11.52 |
| 7 | Холодильник  | 6 | 2.7 | 2.7 |
| 8 | Кухонная плита | 5 | 2.8 | 2.8 |
| 9 | Стиральная машина | 7 | 3.22 | 3.22 |
|  | Итого: | 77 | 73.76 | 216.64 |

Проанализируем эффективность использования торговой площади магазина

### Известно, что Sт.з=449.8 м2 , Sуст = 73.76, Sвыс = 216.64

###  Sуст = 70.96

#### 0.16

#### =

#### Куст=

 Sт.з = 449.8

###  Sвыс = 216.64

#### 0.48

#### =

#### Квыс=

 Sт.з = 449.8

### Установочная площадь – это площадь занимаемая под установку оборудования и крупногабаритных товаров, размещаемых на полу. Обычно для этих целей отводится около 30 процентов площади торгового зала метода самообслуживания, для традиционного метода который использует на 90% магазин «Урал» должен не превышать 0.15, имея площадь не более 650 м2 . Следовательно, полученный коэффициент установочной площади не превышает норматив, это значит что торговый зал магазина не нагружен и не загроможден оборудованием. Для коэффициента выставочной площади не должно превышать 0.7, у нас в магазине коэффициент мал. Следовательно, товар не загружен и торговое оборудование частично пустует. Особенно это можно наблюдать в отделе «инструменты» и «химия». В арендуемых секциях более загружены торговые площади под оборудование в отличие от площадей секций магазина. Я думаю, что площадь торгового зала используется не эффективно, и можно было бы убрать несколько торговых площадей, а оборудования добавить, и сдать в аренду так как на витринах товар друг от друга, лежит довольно таки далеко, зачастую на одной полке лежат два или три товара, а можно положить более десяти видов товаров. В отделе «Инструменты» горки пристенные в отличии от витрин и прилавков заполнены процентов на 80, на нижних полках лежит товарный запас и товары с дефектом.

### 1.3. Ремонт оборудования

### Ремонт оборудования осуществляется в самом магазине. Есть специальный человек, который занимается ремонтом всего оборудования в секции, хотя этот человек по штатному расписанию считается продавцом. Он кроме ремонта оборудования, осуществляет работу грузчика, оклад он получает как продавец. Весоизмерительное, холодильное, оборудование, кассовые аппараты, лифт обслуживаются отдельными организациями, с которыми магазин заключил договор.

### Лифты обслуживаются фирмой «Пермтортехника», Контрольные кассовые аппараты ООО «Аоллий». В случае поломки оборудования заведующий секцией или директор магазина связывается по телефону с организацией по ремонту и обслуживанию. По окончанию ремонта составляется акт и делается отметка в специальной книжке, в течение определенного срока магазин выплачивает сумму.

### 1.4. Оснащенность рабочих мест продавцов.

### Важнейшим дополнением торгового – технологического оборудования магазина является торговый инвентарь, который предоставляет собой приспособления, инструменты и приборы, применяемые для показа и обработки товаров в процессе обслуживания покупателей, а также различных вспомогательных и хозяйственных операций. Продавцы должны быть оснащены необходимым инвентарем. У рабочего персонала магазина имеются на рабочем месте, ножницы, булавки, иголки, гвоздодёр для вскрытия тары, различные виды инвентаря: стандартный деревянный метр для отмерки проводов, приспособление для проверки электроприборов (отвертка для определения напряжения), электроламп, бумага для упаковки, различные канцелярские принадлежности.

### Без инвентаря продавцам будет очень трудно справляться с работой. Приспособление для проверки электроприборов и электроламп не соответствует требование пожарной безопасности, у гнезда для проверки электроламп отсутствует винтовая основа. В секции «обувь» имеется инвентарь для примерки обуви: ложка и зеркало со стульчиком. В отделе «инструменты» применяются стремянки при обслуживании покупателей, которые желают приобрести осветительную арматуру. Контрольно-кассовые машины находятся в каждом отделе магазина, и в основном используются марки АМС-100Ф, которые имеют 4 секционные клавиши, работают в десяти режимах, (калькулятор, вывод контрольной ленты, вывод итоговой суммы, показание ввода, ввод даты, времени, текстовой информации). Также для подсчета стоимости покупки используют калькулятор, а так же деревянные счеты, хотя это запрещает директор.

### 1.5. Мероприятие по охране труда и техники безопасности

### Охрана труда – это система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационо-технические, лечебно– профилактические, реабилитационные и иные мероприятия. Ответственность за проведения этих мероприятий в магазине несет директор Бородина В.А., также она несет ответственность за своевременный инструктаж работников. Обучение безопасности труда по программе технического минимума является обязательным для работников, деятельность которых непосредственно связано с эксплуатацией торгово-технологического и другого оборудование применяемым магазином. С вновь пришедшими на работу зачастую не проводится инструктаж по технике безопасности, только выдают журнал, где он описан, и внизу нужно поставить подпись, прочел, ознакомился, понял. При эксплуатации любого оборудования работнику выдают инструктаж, где наглядно описано устройство и безопасные приемы работы. Регистрация введется в специальном журнале с обязательной подписью. Один раз в месяц должен проводится повторный инструктаж, но он не проводится, также должен проводится внеплановый инструктаж, но опять же не проводится. И продавцы все чаще и чаще нарушают технику безопасности, они постоянно включают электрочайник под прилавком. Раз в пол года должен приходить инструктор по пожарной безопасности для проведения противопожарного инструктажа, но инструктор вообще не приходит значит, не проводит инструктаж с продавцами. Ответственность за соблюдение мер пожарной безопасности возлагается на директора и на заведующих секциями, но в основном за этим следят заведующие, чтобы выполнялись меры пожарной безопасности, приобреталось противопожарное оборудование: огнетушители, щитки, лопаты, совки, ведра. Хотя все противопожарное оборудование лежит только в подсобном помещении, и при пожаре понадобится спускаться в подвал, а пока будешь спускаться - это приведет к тому, что пожар еще больше разгорится и уже огнетушитель может просто не помочь. Тогда для лучшей организации мер противопожарной безопасности нужно иметь пожарную сигнализацию: при пожаре срабатывает датчик и немедленно подается сигнал пожара по магазину и в пожарную охрану. Кроме этого важен пожарный кран, так как он дает хорошую защиту. Также нужно освободить лестничные клетки для безопасного выхода, но для этого нужно разрешение директора и небольшая финансовая поддержка. Некоторого противопожарного оборудования не хватает, и я сомневаюсь, что огнетушитель довоенного производства будет исправно работать. Может быть, все условия пожарной безопасности и выполнялись лет десять назад, но сейчас этому большого значения не придают. Что лучше всего соблюдается в магазине так это трудовое законодательство РФ, но и то есть некоторые недостатки. Все работники магазина работают пять дней в неделю, не больше 40 часов рабочего времени. Также имеется перерыв для отдыха и обеда он длится 1 час, хотя у директора в планах отменить обеденный перерыв для большей выручки, скоро так и будет. Нет столовой для приема пищи, которая была бы оснащена всеми необходимыми принадлежностями. Также нет комнаты для отдыха, нет комнаты для принятия душа. Вообще руководитель магазина не заботится о своих подчиненных, хотя работники не нуждаются в комнате отдыха и в душевой, но буфет бы не помешал. Температура в магазине не высокая, особенно зимой, так как отопление плохое, и площадь магазина большая, летом все наоборот особенно в жаркие летние дни, но здесь нужны не только вентиляторы, но и лучше кондиционеры, а это известная проблема магазина, нет средств, для их приобретения. Магазин освещается довольно хорошо, это обеспечивает правильное восприятие товаров покупателями и зрение при этом не портится. У нас в секции используются, люминисцентные, лампы это большой плюс магазину. В магазине имеется уборщица, которая каждый день моет полы в обеденные перерыв и перед закрытием магазина, также сами продавцы протирают пыль с витрин каждое утро каждого рабочего дня.

### В целом у магазина организация мероприятий по охране труда и технике безопасности находятся достаточно в плохом состоянии.

### 2. Организация продажи товаров и обслуживания покупателей.

### 2.1.Организация продажи

### Метод продажи в магазине традиционный (через прилавок), самообслуживание используется только в отделе «обувь». Для других отделов я считаю традиционный метод вполне уместен, хотя самообслуживание повысило бы эффективность продажи товара, но это требует больших затрат и не сразу бы это все окупилось. Главным образом мне кажется в магазине должна стоять сфера услуг, например при покупки товара весом более 40 килограмм, товар привозят на дом при этом бесплатно. А на данный момент услуга существует только платная, кроме отдела «бытовой техники» и «теле-видео аппаратуры». Также я читаю что гарантийный срок нужно увеличить так как покупатели возьмут по дороже один и тот же товар, но срок годности более 2 лет, чем сроком не более1 года. В магазине на оборудование наложен гарантийный срок не более 1 года, только на холодильники полтора года. Вообщем перечень услуг не большой так как арендаторам нужны средства для дополнительных услуг, а сама плата за аренду довольно не маленькая. Конечно можно было развить услуги за счет сдачи в аренду торговых площадей, но магазин имеет весьма не большую площадь а свободного места просто нет, а другие магазины такие как Цум развили услуги с помощью этого ведь не давно года три назад перечень услуг был совсем мал, и были пустые площади а сейчас пустых площадей просто напросто не осталось это при этом, что аренда во много больше чем в магазине «Урал» ну и покупательского потока конечно больше так как центр города и большой ассортимент. В отделе «бытовой техники» и «теле-видео аппаратуры» осуществляется продажа по безналичному расчету, перечисляется покупателем на расчетный счет магазина необходимую сумму, далее по квитанции покупатель может приобрести товар на данную сумму. Но плохо что не все отделы работу по безналичному расчету. Некоторые отделы берут товар под реализацию это позволяет отдавать деньги поставщику только при продажи их него товара, сумму процентной накрутки оставлять себе. В секции «инструменты» небольшую часть торговой площади взяла Пермская организация по производству электродрелей, электрорубанков, электронасосов и т.д. которая продает свой товар не намного больше стоимости оптовой цены, при этом 2 года гарантии на всю продукцию в зависимости объема товарооборота работникам зачисляется заработная плата. В секции «обувь» взяла в аренду фирма «Монарх» которая продает обувь различных моделей из стран Европы, метод продажи самообслуживание, покупатель может трогать, померить обувь. В секции имеется компьютер для введения товарного отчета. А в секции «теле-видео» и «бытовая техника» имеет телефон для консультаций оборудования, персонал довольно большой 5 продавцов – консультантов , 2 бухгалтера, 2 грузчика.

### Выручка за день в каждой секции кроме арендуемых подчитывается выручка каждой секции и записывается в журнал, также проводят режим показание на кассовом аппарате и заносят в журнал отчета, где ставится дата и показания кассового аппарата. Потом заведующий секции по приходному кассовому ордеру сдает старшему кассиру в главную кассу. Ордер подписывается главным бухгалтером, старшим кассиром и заведующей секцией. Выдается квитанция к приходному кассовому ордеру и прилагает его к товарному отчета. На основании всех приходных и расходных документов составляется кассовый отчет за день. Кассовый отчет пишется под копирку в 2-х экземплярах.

### В магазине мной были замечены нарушения такие как разнообразие ценников некоторые без подписи на задней стороне и без даты, плохая маркировка товара без перевода на русский язык, некоторые товары в распакованном виде и т.п. Я думаю, что это большие нарушения и руководитель должен принять соответствующие меры.

### 2.2. Разрешение конфликтных ситуаций.

### В магазине имеется книга жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию покупателя. Но почему- то за 10 лет существование этой книги сделано только 3 записи. В первой записи покупатель жаловался на культуру обслуживания в секции «Посуда», во второй жаловался на ассортимент в третьей жаловался на не доброкачественный товар, под записями написано что все заявления были приняты руководителями соответствующие меры. При оформлении заявления покупатель ставит дату заполнения, пишет свои жалобы и предложения, после фамилия заявителя, домашний адрес или телефон. Все причины сообщают в короткие сроки покупателю по телефону либо в письменном виде, и делается отметка в книге жалоб. Для повышения культуры обслуживания и речевого этикета директор магазина мало проводит беседы с работниками, из-за частую работники магазина не соблюдают речевой этикет с покупателями. Одним из плохих качеств в магазине является не высокое качество товаров, от этого в основном возникает конфликтная ситуация, участились возвраты товара не надлежащего качества, так как приемка товаров введется плохо зачастую товар принимают только продавцы. И при возврате товара возникает конфликтная ситуация между покупателем и продавцом, конечно товар возьмут обратно а деньги вернуть но при этом покупатель услышать много слов оскорбительных слов и врядли после этого он просто напросто придет.

### При возврате или обмене покупки покупатель пишет заявление в установленном порядке.

### 3 Материальная ответственность

### 3.1 Формы материальной ответственности

В магазине существует два вида материальной ответственности:

-индивидуальная

-Бригадная (коллективная)

Индивидуальную материальную ответственность несет старший кассир. Кассир подписывает обязанности кассира, где он обязуется нести ответственность за сохранность переданных ему ценностей в полном объеме.

В магазине с работниками каждой секции заключен коллективный договор о материальной ответственности. Руководителем бригады назначается директором при этом принимаются во внимание мнения коллектива. Договор заключается в двухстороннем порядке: с одной стороны работники обязуется соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и обеспечить сохранность переданных им товаро-материальных ценностей с другой стороны организация обязуется создать все необходимые условия для работы персонала. Договор подписывается директором и всеми членами бригады, указывается фамилия и адрес. После смены руководителя больше половины документов переоформляются, а при смене работника договор не переоформляется. При выбытие больше половины членов бригады, договор подлежит переоформлению. Вновь принятый член бригады дает подписку на данном договоре о принятии материальной ответственности. В договоре предусматривается также порядок учета и отчетности и порядок возмещения ущерба. При обнаружении не достачи или порчи товаров члены бригады несут не солидарную, а долевую ответственность. Если же установлена виновность отдельных членов бригады в причинении ущерба, то остальные члены освобождаются от материальной ответственности. Бригада не несет ответственности за ущерб, происшедший не по её вине. Бригадная форма материальной ответственности позволяет рациональнее использовать рабочее время работников магазина, способствует ускорению обслуживания покупателей. Также при внедрение бригадной материальной ответственности способствует воспитанию работников магазина чувство честного и добросовестного отношения к работе, содействует укреплению трудовой дисциплины.

**3.2. Порядок составления товарного отчета**

В магазине товарный отчет составляется за каждый пять дней, для этого имеется бланк отчетности. Товарный отчет оформляется в двух экземплярах под копирку. Один экземпляр сдается в бухгалтерию, второй остается у материально-ответственного лица. Товарный отчет оформляется на основании всех приходных и расходных документов за отчетный период. В отчете указываются все поступления товара, остаток на начало и конец отчетного периода. Для того что бы избежать ошибки с суммами прихода на товар, сверяется с книгой прихода и расхода и ставиться символ «в». После товарный отчет сдается в бухгалтерию.

**3.3. Организация сохранности товаров.**

Для наибольшей сохранности товара нужно все витрины имели запирающие механизмы, чтобы их не открыли и не похитили товар. При этом не отходить из отдела. Стараться следить за товарами вовремя «час пик» В секции «обувь» положили только левую пару обуви так как при выкладки пару обуви его просто-напросто могут взять с целью хищения и положить в сумку, также в отделе имеются видеокамеры хотя они не рабочие но покупателей не возникает мысль украсть, видя видеокамеры по углам секции и большую надпись на стене «В отделе имеются видеокамеры слежения». Соблюдаются все условия хранения товара в подсобном помещении, то есть в подвале. Соблюдается товарное соседство, имеются отопительные приборы, подвал оснащен стеллажами.

**3.4.Инвентаризация товарно-материальных ценностей**

Инвентаризации может проводиться в случае смены материально – ответственного лица или его ухода в отпуск. По распоряжению руководителей создается инвентаризационная комиссия. Опечатываются складские помещения. Все данные проверяются бухгалтером, фиксируются остатки денег. Составляется товарный отчет со всеми документами и выведенным остатком товаров в момент инвентаризации. Ставится надпись «до учета» число и подпись. Сгруппировав товар по сортам, ценам, артикулам и т.п. в присутствии комиссии подготавливают товар к описи, перечитывается и указывается наименование, сорт, артикул, цена и количество потом данные заносятся в инвентаризационную опись. Каждый член комиссии подписывает каждый лист и подписывается членами бригады. После выводится общий итог инвентаризации. По окончанию инвентаризации составляется акт результата проверки ценностей, где указывается остаток на начало по товарному отчету и фактический остаток из инвентаризационной описи. В том случае если обнаружена недостача или излишки с материально – ответственного лица берется письменное объяснение. Недостача взимается в полном объеме, при бригадной материальной ответственности недостача взимается в процентном отношении в зависимости от оклада.

**3.5. Товарные потери.**

В магазине товарных потерь не наблюдалось. Но есть такой нюанс то что в отделах не проводится учет в особенности в секции «инструменты» , и в основном полагаются на честность продавцов, так как учет будет затруднительным со стольким количеством ассортимента и штучных товаров и это уйдёт не один день, а это потеря выручки, а полагаются на работников потому как в магазине они проработали более 10 лет. А в отделе «парфюмерии» и «посуды» отчет делается каждый месяц сверяются фактическое с данными. В секции «обувь», где используется метод самообслуживания применяется процент списания. Недостача списывается на убытки фирмы, если же процент недостачи превышает установленную норму, то работники также несут материальную ответственность.

**3.6. Работа с тарой**

Товар в основном поступает в коробках, которые после продажи товара из под коробки выкидывается. Магазин имеет постоянных поставщиков. Возврат тары происходит или сразу же, либо через какой то срок, так как поставщики имеют дело уже довольно долго и доверяют друг другу. Также поставщики завозят товар в картонной таре в основном в коробках. Картонная тара гораздо легче чем деревянная в 2,5 – 4 раза и её не надо возвращать обратно поставщику. При покупки товара больших размеров товар продают в месте с коробкой, для сохранности и предохранения товара.

Итак, состояние работы магазина с тарой находится не должном образом, в основном на доверительных отношениях. Кроме конечно фирм арендаторов у них идет строжайший учет, но все чаще стала использоваться картонная тара и она не требует возврата, а это гораздо облегчает роботу с тарой.

**4.1Организация труда**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Должность | Количество | Оклад | Сумма |
| 1 | Директор | 1 | 2650 | 2650 |
| 2 | Зам. Директор | 1 | 2080 | 2080 |
| 3 | Гл. Бухгалтер  | 1 | 2000 | 2000 |
| 4 | бухгалтер | 2 | 1720 | 3440 |
| 5 | Ст. кассир  | 1 | 1700 | 1700 |
| 6 | зав секции | 3 | 1680 | 5040 |
| 7 | продавец | 8 | 1140 | 9120 |
| 8 | грузчик | 2 | 800 | 1600 |
| 9 | уборщица | 1 | 540 | 540 |
| 10 | дворник | 1 | 400 | 400 |
|  | Итого | 21 |  | 28570 |

 В магазине занято 21 человек, кроме работников фирм арендаторов. В отделе «инструменты» продавцы имеют среднее образования, в отделе «посуда» один продавец имеет среднее, другой имеет среднее техническое который заканчивал наш бывший торговый техникум, все зав секции имеют среднее техническое специальность товаровед. Грузчики и уборщицы имеют среднее, бухгалтера и директор имеет высшее образования, зам директор которым является сын имеет незаконченное высшее. В основном при приеме на работу в зависимости, на какую должность, например на грузчика и уборщицу нужно лишь аттестат об окончании школы. В данный момент магазин не нуждается в продавцах, в основном постоянно требуется уборщицы и грузчики, так как заработная плата мала и работники не долго задерживаются.

Зав секции помимо своей должности выполняют функции товароведа, принимают и отпускают товар, заключают договора с поставщиками при отсутствии директора и зам директора. При отсутствии директора его полномочия возлагаются на зам директора.

Я считаю, что должность зам директора по крайне мере для магазина «Урал» не нужна, так как директор в основном у себя в кабинете. Еще для зам директора полагается кабинет а его просто на просто нет, да сам зам.директор появляется редко, так он учиться и вообще я думаю что это «не красивый тон» назначать своего сына на место зам. директора. А что касается графика работы, работав в магазине мне бы такой график понравился, получается, что минимум два дня в неделю ты будишь отдыхать.

**4.2. Организация контроля**

Надзор за состояние охраны труда и техники безопасности, как и всех магазинах осуществляется: Гостехнадзор осуществляет контроль за выполнение безопасности введения работ. Госэнергонадзор осуществляет контроль за выполнение правил безопасности электрооборудования. Госпожнадзор осуществляет контроль за выполнение правил и норм пожарной безопасности это что касается безопасности труда. Помимо это есть контроль за соблюдением правил продажи, подлинность документов, качество продаваемого товара осуществляется: Госторгинспекция наделена очень широкими правами. Она имеет право осуществлять контроль за наличием у продавца, изготовителя сертификата на реализуемые товары и соответствием их требованиям стандартов или других нормативных документов; производить контрольные закупки товаров с целью определения правильности расчетов с покупателями, изымать образцы товаров для проведения исследования их качества; давать заключение по просьбе продавца, потребителя о качестве сертифицированных товаров, вызывающих сомнение. Общество защиты прав потребителей осуществляет контроль за соблюдением закона «о защите прав потребителей». Также иногда бывают проверки органами милиции, хотя это не входит в их обязанности. Ну и конечно от налоговой инспекции не куда не денешься, но контроль осуществляется при том если не заплатили все налоги или мало заплатил при этом налоговая инспекция проверяет все денежные документы, отчеты, меты и т.д. При проведения проверок делается запись в специальную книгу.

**5.1Функции и задачи торгового отдела.**

Главной задачей вообще в торговле выгодно купит и выгодно продать, также и в торговом отделе от этого зависит все остальное, уровень доходности, уровень обслуживание. Но для достижения этой цели нужно найти поставщика, а это не легко хоть то, что с каждым днем растёт число оптовых звеньев, но качество обслуживания и надежность поставки не всегда бывают и поэтому магазину приходится прикладывать все усилия для поиска хороших хозяйственных связей. Поставщик должен выполнять все условия договора и не нарушать их. Иметь на рынке стабильную нишу, который сможет выстоять в кризисные моменты.

**5.2 Источники поступления товара**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наимено-вание товарных групп | Всего тыс. руб | Гос. Предприя-тиеме- стной промышле-нности | Другие отрасли народ-ного- хозяй- ства | Лиц, занимаю-щихся индиви-дуальной деятельно-стью | Оптово-посред-е фирм, в т.ч. на ярмарках и биржар | С/Х – пред-приятия | Импорт другие источ-ники |
| Инстру-менты | 38,50 | 20,40 |  |  | 15.10 |  | 3.00 |
| Бытовая химия | 23.70 | 15.50 |  | 8.20 |  |  |  |
| Посуда | 19.40 | 14.25 |  |  | 5.15 |  |  |
| Парфю-мерно косметич | 17.45 |  |  | 12.45 |  |  | 5.00 |
| Сантех-ника | 12.30 | 10.10 |  | 2.20 |  |  |  |
| Итого: | 111.35 |  |  |  |  |  |  |

Из таблицы видно, что за 1 квартал 2000 года в магазин поступило товаров на сумму 111,35 тыс. рублей. Наибольший объем поступления наблюдается от государственных предприятий, также магазин осуществляет закупку на ярмарках и у лиц, занимающихся индивидуальной трудовой деятельности, и на сумму 8 тыс закупают у других источников.

**5.3 Оценка ситуации на рынке товарной группы**

Магазин осуществляет продажу товаров Московского осветительного завода». Ассортимент представлен осветительной арматурой(торшеры, люстры, бра). Товар поступает прямиком из Москвы без посредников. Многие покупатели отдают предпочтение именно этому магазину при покупки какой-либо осветительной арматуры. Так как здесь при не большой цене можно приобрести товар наилучшего качества. Цена умеренная, так как товар поступил в магазин, без каких то посредников, надбавка на цену производителя произошла только в магазине. Однако существует случаи возврата покупки, отсюда следует приемка по качеству в магазине проходит плохо. И не нужно принять средства для наилучшей приемки по качеству в магазине, обуславливается это тем, что не хватка средств и опытных работников. При приемки по качеству я не разу не видел, чтоб товаровед хорошенько осматривал товар, в основном хорошо проходит приемка по количеству.

##### 5.4 Порядок заключения договоров

Сейчас с каждым днем все больше становится поставщиков, и они сами ищут партнеров, с доставкой это экономит средства на доставку товара магазину. Договор заключается на самом предприятии, где обговаривают все условия (предмет поставки, условия поставки и расчет за товар, качества товара, цена товара, ответственность сторон, разрешение споров, срок действия договора и т.д.) подписывается в двухстороннем порядке. С некоторыми поставщиками заключается договор о том, что товар берется под реализацию и деньги отдадут при продажи их товара с магазинной накруткой. Поставщики привозят товар, договорившись по телефону либо сами говорят, когда приедут следующий раз. Но как говорилось выше в магазине плохо проходит организация приемки по качеству. И руководителю магазина необходимо усилить контроль за качеством. За последние 10 лет серьезные нарушения со стороны поставщиков не было, а со стороны магазина были неоднократные нарушения сроков оплаты за товар. Очень важную роль играют документы, удостоверяющие качество товаров. Стороны при заключения договора, определяют перечень документов среди них сертификат качества на товар, счет-фактур (паспорт на определенный товар), товарно-транспортная накладная.

**5.4 Сертификация**

Сертификация нужна для того, чтоб товар отвечал определенным, конкретным требованиям установленных норм. В магазине практически на все товары имеется сертификат качества. При поставке товаров, обязательно идут в наличии сертификаты соответствия, являющиеся определенной гарантией доброкаче­ственности товаров, их безопасности для окружающей среды, жизни и здоровья.

В левом верхнем углу сертификата соответствия наносится Знак соответствия на продукцию, которая прошла сертифика­цию и имеет стабильное качество. Сертификат имеет ре­гистрационный номер. Под номером указывается срок действия сертификата. Далее следует название органа по сертификации с указанием адреса и номера телефона, а также его регистрацион­ного номера по Государственному реестру. Затем указываются наименование, тип, вид, марка, технические условия или другой нормативный документ, по которому выпускается товар, а так­же информация о том, что это — «серийный выпуск», «партия» или «единичное изделие» (в последних двух случаях проставля­ется номер и размер партии или номер самого изделия). Обязате­лен номер товарно-транспортной накладной, договора, контрак­та или документа о качестве продукции. В тех случаях, когда партия товаров достаточно велика и в отведенном на бланке сер­тификата месте нельзя уместить наименование всех товаров, к нему дается приложение — перечень продукции, на которую рас­пространяется его действие. В сертификате указывается также информация о производителе или продавце (полное наименование, юридический адрес и т. д.), перечисляются нормативные документы, на соответствие которым проводились испытания, предшествующие выдаче сертификата, документы, которые бы­ли учтены органом по сертификации при выдаче сертификата (например, протоколы испытаний, ветеринарные свидетельства, гигиенические заключения и др.). Все подписи на сертификате удостоверяются печатью органа сертификации установленного образца. После этого декларируется, что «Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации».В магазине сертификаты хранятся на столе в папке у завсекций, при истечения срока сертификатов, их выбрасывают за ненадобностью. Магазин имеет право потребовать у поставщика действующий сертификат качества.

**5.5 Рекламная работа**

В магазине очень плохо проходит рекламная работа, практически реклама в магазине отсутствует, только у арендаторов хорошо организована рекламная работа. Средства торговой рекламы только лишь витрины, где находятся товары с ярким ценником цены и завод – изготовитель. Считаю необходимым внедрить современное оборудования для рекламы товара для лучшего спроса на рекламируемый товар, также большое внимание уделить оформление витрин с выходом на улицу, которые на данный момент пусты. У арендаторов, например у фирмы «кодак» вблизи магазина развешаны указатели, а также зачастую используется радиореклама. У фирмы «монарх» специализирующая на обуви, рекламу проводят на площади дружбы, человек говоря в громкоговоритель, сообщает о новинках обуви, где находятся магазины фирмы «монарх», также развешивается реклама на улицах города, существует телевизионная реклама. Отсюда выделим, довольно хорошо занимаются рекламой арендаторы магазина, а сам же магазин мало уделяет рекламной работе, это обусловлено не хваткой средств, директор не считает нужным жестко внедрять рекламную работу по магазину, для арендаторов, которые занимаются предпринимательской деятельность не первый год реклама, является главной часть всей их деятельности.

###

###

###

###