

ТЕМА 1.

ПІДГОТОВКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОЧОГО МІСЦЯ ПРОДАВЦЯ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ. ПРИЙМАННЯ ТОВАРІВ. ПІДГОТОВКА ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ ДО ПРОДАЖУ, ПРАВИЛА ПРОДАЖУ ТОВАРІВ.

Час: 1 год.

Мета: надати слухачам теоретичні знання щодо організації робочого місця продавця, правил та порядку прийняття продовольчих товарів, правил продажу товарів.

План

1.1. Поняття про робоче місце продавця продовольчих товарів. Вимоги до організації робочого місця продавця.

1.2. Організація, правила та порядок приймання продовольчих товарів від постачальників. Правила продажу продовольчих товарів.

Ключові слова: форми торгівлі, запас товарів, брутто ставка, нетто ставка, матеріальна відповідальність, супровідні документи, акт про встановлення розбіжностей, товарно-транспортна накладна.

Література:[1; с. 397-425;].

1.1. ПОНЯТТЯ ПРО РОБОЧЕ МІСЦЕ ПРОДАВЦЯ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ.

ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОЧОГО МІСЦЯ ПРОДАВЦЯ

Робоче місце продавця – це частина площі торгівельного залу магазину з торгівельним обладнанням та інвентарем для викладки товарів і обслуговування покупців.

Для продажу товарів раціонально організуйте робоче місце продавця, що забезпечить:

✓ вільний прохід покупців до товарів при самообслуговуванні;
підвищення культури обслуговування покупців;

- ✓ збільшення товарообігу;
- ✓ збільшення пропускної спроможності магазину;
- ✓ раціональне розміщення викладки і показу товарів.

Залежно від **форми** організації торгівлі робочі місця продавців поділяють на **індивідуальні та бригадні**. При **індивідуальній** організації робочого місця кожний продавець несе індивідуальну матеріальну відповідальність за товари, обладнання, інвентар і має місце для відпуску товарів, обладнання, інвентар, товар тощо. При **бригадній** організації робочих місць члени бригади несуть матеріальну відповідальність за товари, обладнання, інвентар, за бригадою закріплюється відділ, секція, магазин.

Залежно від **улаштування** торговельного обладнання робочі місця продавців поділяють на: **відкриті, напівзакриті і закриті**.

Відкриті робочі місця – це така організація робочого місця продавця, коли товари не відокремлені лінією прилавоків від покупців і площа робочих місць об'єднана з площею для покупців.

Напівзакриті робочі місця відділені від площі для покупців тумбами, між якими є проходи до товарів, доступ покупців до товарів регулюється продавцями.

Закриті робочі місця – це така організація робочого місця, коли продавець і товари від покупця відділяє прилавок.

На робочому місці виконують такі **операції**:

- показ , вибір товарів;
- консультування покупців;
- розрахунки за товарів і його пакування;
- надання послуг.

Робочі місця продавців повинні відповідати таким вимогам:

- надавати максимум зручностей покупцю для огляду товарів;
- забезпечувати раціональну організацію праці;
- забезпечувати зберігання якості товарів;

надавати можливість зручно, красиво розмістити асортимент товарів та їхні запаси.

Запаси товарів умовно поділяють на робочий, виставочний та резервний. Робочий запас – це товари для безпосереднього пролажу, що знаходяться на робочому місці продавця.

Виставочний запас – це зразки товарів, призначений для інформації покупців про асортимент товарів, які є у продажу.

Резервний запас – це товари для поповнення робочого запасу, знаходяться вони у підсобних приміщеннях магазину або у нижніх ящиках прилавків. Для організації робочого місця продавця важливе значення має розміщення та викладка товарів.

Розміщення товарів – це система розташування їх торговельному залі за групами, підгрупами, видами, цінами з метою забезпечення гарного огляду і доступності для покупців:

нові товари розміщують у місцях, доступних для огляду;

великогабаритні і важкі товари розміщують біля виходу з торговельного залу.

Під викладкою товарів розміщують спосіб їх розміщення, укладання та показу на обладнанні в торговельному залі. Способи викладки залежить від властивостей товарів. Розрізняють **три способи викладки**: горизонтальний, вертикальний та комбінований.

При горизонтальній викладці однакові за найменуванням товари розміщують на одній або двох полицях по всій довжині обладнання.

При вертикальному способі викладки товари однакового найменування викладають на полицях однієї гірки в кілька рядів зверху донизу.

Комбінований спосіб поєднує горизонтальну і вертикальну викладки.

Важливу роль в організації робочого місця продавця відіграє підготовка робочого місця до початку роботи. Підготовка робочого місця продавця починається до відкриття магазину. При початку робочого дня перевірте наявність і повноту асортименту товарів. Поповніть недостатній асортимент із резервного запасу, розмістіть і викладіть товар на обладнанні у

торгівельному залі. Товари, які користуються попитом у покупців, розмістіть ближче до свого робочого місця. Сезонними і новим товарам відведіть найбільш помітне місце в торговельному залі.

Розмістивши товар та виклавши його на обладнанні, перевірте наявність їх оформлення. При оформленні цінника треба вказувати відомості про товар. Оформлений цінник прикріплюють на папір, коробку, виріб. Матеріали, необхідні для пакування, розміщують під прилавком (папір, коробки, шпагат та інші матеріали). Підготуйте інвентар для продажу товарів. Інвентар для підрахунку вартості покупки розміщують на прилавку праворуч від продавця.

Робоче місце треба утримувати у належному санітарному стані: протирати пил на обладнанні, очищати товар від пилу, прибирати вільну тару та сміття. Перед початком роботи продавець одягає спецодяг. Протягом робочого дня підтримуйте порядок та чистоту на робочому місці. Протягом робочого дня поліпшуйте викладку товарів, поповнюйте асортимент.

1.2. ОРГАНІЗАЦІЯ, ПРАВИЛА ТА ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ ВІД ПОСТАЧАЛЬНИКІВ. ПРАВИЛА ПРОДАЖУ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ

Усі товари, які надходять у роздрібні торговельні підприємства, повинні бути прийняті за кількістю та якістю. Це дозволяє забезпечити контроль за збереженням товарно-матеріальних цінностей в магазинах, запобігти потраплянню в реалізацію неякісних товарів, сприяє організації контролю за виконанням постачальниками договірних зобов'язань.

Організація приймання повинна забезпечувати проходження товарів у максимально стислі терміни з найменшими витратами і при повному збереженні їх якості. Значною мірою це залежить від підготовки товарів до відправки постачальником, організації їх завантаження і якості оформлення документації. Постачальник зобов'язаний відвантажувати товари, максимально підготовлені до продажу, підсортовані й упаковані. До

обов'язків постачальника входить також укладання товарів у транспортну тару з таким розрахунком, щоб полегшити торговельному підприємству-одержувачу товарів розвантаження транспортних засобів.

Приймання товарів за кількістю і якістю повинне проводитися відповідно до умов укладених договорів купівлі-продажу, договорів поставки товарів, контрактів, інших видів угод. Разом з тим у договорі може бути обумовлено застосування для цих операцій норм та вимог, установлених Інструкціями "Про порядок приймання продукції виробничо-технічного призначення і товарів народного споживання за кількістю" і "Про порядок приймання продукції виробничо-технічного призначення і товарів народного споживання за якістю". Саме тому в практиці вітчизняної торгівлі норми цих Інструкцій досить широко застосовуються як базові у всіх випадках, крім тих, для яких у стандартах, технічних умовах або інших обов'язкових правилах передбачено інший порядок приймання товарів.

Приймання товарів повинне здійснюватись у магазині тими особами, на яких покладається матеріальна відповідальність за товари і тару, які є в магазині. Ці працівники зобов'язані знати правила і строки приймання товарів, порядок документального оформлення результатів приймання у випадках виявлення розбіжностей за кількістю чи якістю товарів, порядок і строки подання повідомлення про виклик представника постачальника тощо.

Приймання товарів у магазині здійснюється послідовно й одночасно з розвантажуванням товарів. **Основними елементами процесу приймання товарів у магазині є:**

- ознайомлення з супровідними документами і перевірка правильності їх оформлення;
- перевірка відповідності найменування товарів і їх маркування даним супровідних документів;
- перевірка кількості місць, стану тари й упаковки;
- перевірка маси бруто;

- перевірка відповідності цін, указаних у супровідних документах, прейскуранту або протоколу узгодження договірної ціни;
- розкривання тари;
- перевірка маси нетто або кількості одиниць товару;
- перевірка якості товарів;
- документальне оформлення результатів приймання.

Існує два основних способи (або напрямки) проведення цих операцій:

- 1) "від товару до супровідного документу";
- 2) "від супровідного документу до товару".

Під час проведення приймання за першим способом ("**від товару до супровідного документу**") спочатку по чергово визначають наявність і фактичну кількість кожної з конкретних назв товарів, після чого інформацію про їх фактичну кількість порівнюють з даними накладних рахунків-фактур тощо; якщо ці дані збігаються, у супровідному документі роблять спеціальну позначку, якщо ні, то товари даної назви тимчасово відкладають і проводять приймання наступних позицій товарів. У кінці приймання з'ясовують остаточний результат (нестача чи надлишок).

При застосуванні другого способу приймання товарів ("**від супровідного документу до товару**") процедура приймання проводиться згідно з послідовністю запису окремих позицій товарів у супровідному документі.

Спосіб приймання товарів визначається відповідно до послідовності укладання товарів у кузові транспортного засобу (як правило, першим приймають товар, який розташований найближче до заднього борту автомобіля або до дверей кузова типу "фургон").

Приймання товарів за кількістю полягає у зіставленні маси, кількості місць та одиниць фактично завезених товарів з даними супровідних документів і маркування. Перевірку кількості товарів ведуть у одиницях вимірювання, вказаних у супровідних документах. Масу нетто товарів при цьому потрібно визначати в тому порядку, який установлений стандартами, ТУ або іншими

обов'язковими для сторін документами. Масу тари необхідно визначати одночасно з масою нетто товару.

У тих випадках, коли товари в магазин надійшли без супровідних документів, їх фактична кількість повинна бути визначена і зазначена в акті про фактичну кількість товарів з вказанням у ньому відсутніх документів; при цьому отримані товари повинні записатися в магазині на відповідальному зберіганні до прибуття супровідних документів.

Якщо при кількісному прийманні товарів у момент надходження неможливо визначити масу нетто товарів, то спочатку перевіряють масу брутто товару, а після звільнення тари від товару визначають фактичну масу тари. Масу брутто при отриманні товарів і масу тари після звільнення вказують у відповідних актах.

Акт про масу тари повинен бути складений не пізніше ніж через 10 днів після її звільнення.

Акт про масу тари з-під вологої продукції (оліфа, мастила, фарба та ін.) повинен бути складений негайно після звільнення тари з-під продукції.

В акті про результати перевірки маси тари повинна бути вказана маса нетто продукції, визначена відніманням від маси брутто маси тари.

Приймання товарів за кількістю проводиться:

- а) при централізованому завезенні товарів постачальником — безпосередньо в магазині;
- б) при вивезенні товару транспортом магазину — на складі постачальника;
- в) при іногородній поставці — на станції (пристані) призначення.

Приймання товарів за кількістю проводиться, як правило, в такі строки:

- а) при надходженні без тари, у відкритій чи пошкодженій тарі — у момент надходження в магазин, отримання зі складу постачальника або органів транспорту;
- б) при надходженні у справній тарі: за масою брутто і кількістю місць — у момент отримання від постачальника; за масою нетто і кількістю одиниць у

кожному місці — одночасно з розкриттям тари, але не пізніше ніж через 10 днів з моменту надходження, а товари з обмеженими термінами зберігання — не пізніше 24 годин з моменту отримання товарів.

При надходженні товарів у непошкодженій закритій тарі приймання товарів проводиться у два етапи: на першому етапі проводять попереднє приймання товарів у місці отримання їх від постачальника або підприємства транспорту, перевіряючи маркування, перераховуючи кількість тарних місць, визначаючи масу бруто (при цьому вміст тарних місць за кількістю одиниць товарів і масою нетто не перевіряється). Остаточне приймання товарів за кількістю проводять у магазині, перевіряючи кількість одиниць товару в кожному тарному місці і масу нетто.

Особливим випадком такої процедури є приймання товарів (борошно, цукор, крупи та ін.), які отримують на складі постачальника або підприємства транспорту в справній стандартній транспортній тарі. У цьому разі товари приймають без переважування за кількістю тарних місць.

При надходженні в магазини незатарених товарів у контейнері приймання проводиться одночасно з розкриттям контейнера (вагона). Товари, які доставлені в контейнерах і тарі, приймають за кількістю місць або масою бруто в момент розкриття контейнера, а остаточне приймання за кількістю одиниць і масою нетто проводять у раніше зазначені терміни.

Приймання товарів оформлюється накладенням на супровідний документ штампа з вказівкою дати, номера штампа, кількості й суми прийнятого товару, а також підписом матеріально відповідальної особи, яка приймала товар.

У разі невідповідності маси бруто окремих місць масі, вказаній у супровідних документах або на трафареті, працівники магазину не повинні розкривати тару та упаковку, а для участі в остаточному прийманні запросити представника місцевого відправника; якщо ж товари отримані в оригінальній упаковці або в непорушеній тарі виробника, який не є відправником даної партії, то потрібно викликати представника місцевого

виробника (представник іногороднього виробника викликається лише у випадках, прямо передбачених договором сторін).

У разі встановлення розбіжностей за кількістю товарів у тарному місці приймання призупиняється, вся партія товарів поміщається у відокремлене приміщення, а про виявлену невідповідність у кількості товарів складається односторонній акт за підписами осіб, які брали участь у прийманні товарів. Акт передається адміністрації торговельного підприємства.

Повідомлення про виклик представника постачальника (виробника) необхідно направити не пізніше ніж через 24 години після виявлення нестачі (надлишку) товарів. У повідомленні про виклик представника вказується: найменування продукції, її кількість, якість, дати і номери рахунків і транспортних документів, характер нестачі, основні виявлені недоліки, стан пломб, час, на який призначене приймання. Виклик представника постачальника здійснюється такими способами: місцевого постачальника — телефонограмою; іногороднього — телеграмою.

Для участі в остаточному двосторонньому прийманні представник місцевого постачальника (виробника) зобов'язаний прибути, як правило, наступного дня, немісцевого (іногороднього) — не пізніше ніж через 3 дні з моменту отримання виклику (не беручи часу на дорогу), якщо інший строк не встановлений договором; для приймання товарів з обмеженими термінами зберігання представник постачальника зобов'язаний прибути протягом 4 годин. У разі неявки представника постачальника, а також у випадках, коли виклик представника не є обов'язковим, запрошується представник незацікавленої організації або представник громадськості.

Остаточне приймання товарів за кількістю має бути проведене в такий строк:

а) товари з обмеженими термінами зберігання — не пізніше ніж через 24 години;

б) усі інші товари — не пізніше ніж через 10 днів після їх надходження.

Остаточні результати приймання товарів за кількістю оформляються Актом про встановлення розбіжностей за кількістю під час приймання товарів, який

складається в день закінчення приймання. До акту повинні бути прикладені копії супровідних документів, документ, який засвідчує повноваження представника постачальника, тощо. Акт повинен бути підписаний всіма особами, котрі брали участь у прийманні товарів за кількістю, і затверджений керівником підприємства-одержувача не пізніше від наступного дня з моменту його складання.

в акті про встановлення розбіжностей за кількістю під час приймання товарів вказують такі дані: найменування продукції (вантажу), адреси відправника і отримувача; дата і номер: акта про нестачу, телеграми і телефонограми про виклик представника відправника (виготівника), рахунка-фактури і транспортної накладної, комерційного акта (якщо його склали); місце і час приймання товарів; дані про осіб, котрі брали участь у прийманні товарів, їх посвідчення; дату відправлення і прибуття товарів, час видачі вантажу, розкривання вагона чи контейнера, його доставки на склад отримувача; стан тари й упаковки в момент огляду товару, а також маркування тари; умови зберігання товарів на складі отримувача до приймання, відомості про способи визначення кількості продукції, якої не вистачає, і підтвердження про користування справними вагами та іншими вимірювальними приладами, вивіреними в установленому порядку; ким зважені, опломбовані та відправлені товари, справність пломб, фактичну масу товарів згідно зданими документів та трафарету; точну кількість товарів, яких не вистачає, і їх ціну; детальний висновок про причини і місце виникнення нестачі (надлишків) товарів.

Окремий порядок приймання товарів передбачений у разі постачання їх у магазини в тарі-обладнанні. Він регламентується вимогами Інструкції про особливості приймання товарів народного споживання, які доставляються в тарі-обладнанні.

Деякі товари, надіслані магазину поштовими посилками, приймають у відділеннях зв'язку відповідно до чинної Інструкції про приймання товарів від підприємств зв'язку. Порядок приймання товарів у посилках аналогічний

до порядку приймання товарів у тарі. У разі виявлення розбіжностей по масі і порушень цілісності упаковки у відділеннях зв'язку її розкривають і складають акт за формою, встановленою Мінзв'язку, за участі представника відділення зв'язку.

Приймання товарів за якістю полягає в зіставленні якості товару, що надійшов, та його комплектності, а також тари, упаковки, маркування з вимогами стандартів, ТУ, договорів з даними супровідних документів постачальника. Приймання товарів за якістю повинно проводитися з точним дотриманням вимог стандартів, ТУ, інших обов'язкових для сторін правил, а також за супровідними документами, які посвідчують якість і комплектність товарів, — технічного паспорта, сертифіката, специфікації та ін.

Перевірка товарів за якістю може бути суцільною або вибірковою, а для визначення якості товарів можуть застосовуватися методи лабораторної або органолептичної оцінки. За органолептичними показниками (зовнішній вигляд, запах, смак, консистенція) товари перевіряють попередньо — в місці отримання, а в магазині проводять остаточне приймання.

У разі якщо угодою роздрібного торговельного підприємства та постачальника передбачене проведення приймання товарів за якістю на основі норм зазначених вище Інструкцій, остаточне приймання товарів за якістю проводиться в такі терміни: а) при місцевому постачанні товари з обмеженими термінами зберігання повинні бути прийняті за якістю протягом 24 годин з моменту отримання, а всі інші товари — не пізніше ніж через 10 днів; б) при іногородній поставці товарів відповідно 24 години та 20 днів з моменту надходження товарів на склад товародержувача.

Товари у транспортній тарі приймають за якістю одночасно з розкриттям тари, зразу ж після приймання товарів за кількістю одиниць у тарному місці. У разі виявлення невідповідності товарів за якістю, комплектністю, маркуванням вказаним вимогам одержувач зобов'язаний повідомити відправника (виготівника) про необхідність участі його представника у двосторонньому прийманні.

Одночасно з перевіркою якості товарів перевіряють зміст і правильність їх маркування (за даними маркування визначають виготівника виробу, найменування, сорт товару, дату виготовлення та інші дані, передбачені стандартами або ТУ; маркування повинне бути нанесене або безпосередньо на товар (виріб) або на прикріплений на нього ярлик).

Перевірка тари й упаковки передбачає визначення відповідності її вимогам стандартів або ТУ та здатності забезпечувати збереження кількості та якості товарів під час перевезення (у договорі поставки можуть вказуватись номери стандартів і ТУ на тару та/або упаковку, в яких повинен поставлятися товар).

Терміни прибуття місцевих та іногородніх представників виготівника (відправника) для участі в прийманні товарів за якістю та комплектністю аналогічні термінам приймання товарів за кількістю. Однакові також порядок призначення представника постачальника (відправника) і характер посвідчення, яке йому видається. Якщо представник постачальника в установлені терміни не прибув, то перевірка якості товарів здійснюється експертом Бюро товарних експертиз ТПП.

За підсумками приймання товарів за якістю та комплектністю з участю осіб, які брали участь у ньому, у день закінчення приймання складається двосторонній акт, зміст якого регламентується Інструкцією. В цьому акті мають бути сформульовані висновки про характер виявлених дефектів у товарах, причини та винуватців їх виникнення. Товари, щодо якості яких складено такий акт, магазин повинен прийняти на відповідальне зберігання до отримання рішення постачальника щодо їх дальшого використання. Акт приймання затверджує керівник підприємства-одержувача не пізніше ніж через 3 днів після складання. Затверджений акт служить підставою для оформлення претензії до постачальника, порядок подання якої визначений законодавством України.

Важливою особливістю процесів приймання товарів за якістю в магазинах є те, що чинним законодавством передбачено право підприємств роздрібною торгівлі документально оформляти і висувати відповідні претензії до

виробників товарів у зв'язку з виявленням виробничих вад товарів навіть за межами встановлених термінів приймання за якістю.

Працівники роздрібного торговельного підприємства мають право документально оформити акт про виявлення виробничих вад у товарах, якщо вони виявлені під час підготовки товарів до роздрібного продажу або під час роздрібного продажу протягом 4 місяців після отримання товарів.

У разі виявлення прихованих вад у товарах відповідний акт повинен бути оформлений протягом 5 днів після виявлення, але не пізніше від 4 місяців від дня надходження товарів на склад підприємства, котре виявило ці недоліки (якщо інші терміни не встановлені договором сторін). При цьому під прихованими вадами розуміють такі" що не можуть бути виявлені лід час звичайної для даного товару перевірки і можуть виявитися в процесі зберігання, підготовки до продажу або використання товарів.

Якщо на товари встановлені гарантійні терміни експлуатації або зберігання, то акт про приховані вади повинен бути складений протягом 5 днів, але в межах установленого гарантійного терміну. Якщо ж гарантійний термін на товари встановлюється з моменту їх роздрібного продажу, то акт про приховані вади товарів може складатися також у період зберігання перед продажем незалежно від часу отримання товарів.

Особлива роль процесів приймання товарів за кількістю та якістю в забезпеченні збереження товарно-матеріальних цінностей обумовлює необхідність їх якісної організації, зокрема через дотримання певних рекомендацій та здійснення відповідних організаційно-технічних заходів.

Організація зберігання і підготовки товарів до продажу:

Важливе значення для раціоналізації процесу продажу товарів і впровадження прогресивних методів обслуговування покупців має попередня підготовка товарів до продажу.

Необхідність проведення операцій попередньої підготовки товарів до продажу в магазинах обумовлюється тим, що значна частина товарів,

вироблених промисловими та переробними підприємствами України, надходить у торгівлю в непідготовленому до реалізації стані (у великогабаритній тарі, навалом, розібраними і не укомплектованими). Тому працівники магазинів вимушені виконувати перед подаванням товарів у торговий зал різноманітні операції, які фактично є продовженням процесу виробництва у сфері обігу.

Попередня підготовка товарів до продажу — це комплекс операцій, які виконуються з товаром у магазині перед подання його у торговий зал (до місць продажу) і спрямовані на доведення його до повної готовності для продажу покупцям. Характер і обсяги операцій цього комплексу визначаються складністю асортименту товарів, властивостями окремих товарів, особливостями їх пакування (тара, упаковка), рівнем готовності товарів до продажу, розміром покупок, застосуванням тих чи інших методів продажу товарів і т.п.

Усі операції попередньої підготовки товарів до продажу поділяють на загальні, яких потребує будь-який товар, і специфічні, які обумовлені конкретними особливостями окремого товару.

Комплекс загальних операцій попередньої підготовки товарів до продажу включає розпаковування товарів, їх облагородження (надання товарам товарного вигляду), сортування, перевірку цін та маркування товарів (заповнення ярликів, цінників на товар), комплектування подарункових наборів і підготовку товарів до подачі на робоче місце.

До специфічних операцій підготовки товарів до продажу відносять операції, необхідність виконання яких перед поданням у торговий зал обумовлюється специфікою конкретних товарів. Прикладом таких операцій можуть бути з фасування т. зв. вагових продовольчих та окремих дрібноштучних непродовольчих товарів, накатування тканин, намотування стрічки або тасьми, попереднє нарізання товарів, розрубання м'яса, усунення дрібних дефектів у взутті, попереднє групування дрібноштучних виробів на картах, шитках, дрібна штопка трикотажних виробів, настроювання музичних

інструментів, перевірка якості дії чи звучання механічних і розмовних виробів, перевірка комплектності і випробування в дії радіотоварів, настроювання телевізорів, очищення меблів від пороху тощо.

Загальні операції попередньої підготовки товарів до продажу в магазинах передбачають:

- **розпаковування** — звільнення товару від транспортної тари. Основна вимога до цієї операції — збереження кількості і якості товарів, тари та упаковки;

- **сортування** — групування товарів за товарними групами, видами, розмірами, сортами, іншими асортиментними ознаками, а також перевірка відповідності ціни, сортності, вказаних на маркуванні і в супровідних документах, преїскурантам договорам;

- **облагородження** (надання товарного вигляду) — очищення від пилу, забруднень, зачищення верхнього шару товарів, який втратив товарний вигляд, прасування товарів, протирання заводського мастила, усунення дрібних дефектів і т. п.;

- **маркування** — оформлення і прикріплення (пришивання, приклеювання) до товарів ярликів з вказанням найменування виробу, його артикулу, сорту, розміру, ціни (для позначення ціни можуть застосовуватися спеціальні цінники);

- **комплектування подарункових наборів** — об'єднання в єдиний набір товарів різних назв спільного призначення. Як правило, подарункові набори комплектують з галантерейних товарів (часто — в поєднанні з трикотажними і парфумерно-косметичними товарами). При комплектуванні наборів повинні враховуватись напрямки моди і купівельний попит. Недопустимим є включення в набори поряд із товарами високої якості, підвищеного попиту окремих неходових товарів. Подарунки повинні бути підібрані зі смаком і красиво оформлені;

- **підготовка товарів до викладання в торговому залі** — укладання товарів у спеціальну тару, контейнери, лотки, тару-обладнання, корзини, ящики,

візки, виконання операцій зі збирання товарів, які надійшли в магазин в розібраному вигляді.

Підготовку товарів до продажу проводять, як правило, у спеціально відведених для цієї мети приміщеннях магазинів: розпакувальних, фасувальних, майстернях з дрібного ремонту товарів тощо; операції з комплектування подарункових наборів і оформлення та прикріплення етикеток (цінників) можуть здійснюватися безпосередньо в торговому залі.

Виконання операцій попередньої підготовки товарів до продажу в невеликих магазинах покладається на продавців, які здійснюють їх до відкриття магазину; у великих магазинах ці операції виконують спеціально визначені працівники. Важливою умовою ефективного здійснення цих операцій є наявність у магазині відповідного обладнання, інструментів і матеріалів.

Попередня підготовка товарів до продажу створює передумови для застосування самообслуговування та інших прогресивних методів продажу, забезпечує високу продуктивність праці продавців при обслуговуванні покупців, скорочення товарних втрат, зниження витрат обігу, підвищення ефективності роботи магазину і насамперед покращує зовнішній вигляд товарів та дозволяє працівникам торгового залу основну увагу приділяти саме обслуговуванню покупців, тобто підвищенню культури обслуговування. Водночас оптимальним місцем виконання операцій значної частини цих операцій (сортування, пакування, фасування, маркування) у зв'язку з їх виробничим характером все-таки слід визнати сферу виробництва (промислові, переробні підприємства), а в крайньому разі — підприємства оптової торгівлі. Централізація операцій попередньої підготовки товарів на виробничих підприємствах або в оптовій торгівлі дозволяє застосовувати сучасне високопродуктивне обладнання, а також скорочувати кількість технологічних операцій у магазинах та раціональніше використовувати їх площу.

Виконання операцій попередньої підготовки товарів до продажу створює можливість для подання товарів у належному вигляді в торговий зал. Для

переміщення товарів у торговий зал використовують ручні або електричні вантажні візки, тару-обладнання тощо. Товари, підготовлені до продажу, переміщують у торговий зал для поповнення товарних запасів у той час, коли в ньому перебуває мінімальна кількість покупців, щоб не створювати перешкод для їх обслуговування.

Зберігання товарів — це комплекс організаційно-економічних та технологічних операцій, які забезпечують збереження кількості та якості товарів, укладених на зберігання.

При зберіганні товарів на складі необхідно створити найсприятливіші умови для збереження якості і кількості товарів, зменшення товарних втрат, максимального використання складських площ, а також швидкого та чіткого виконання торгово-технологічного процесу складу.

Основні вимоги до зберігання товарів на складах передбачають:

- максимальне використання місткостей та складських приміщень;
- уникнення перехрещування товарних потоків;
- дотримання певного порядку розміщення товарів;
- вибір раціонального способу укладання товарів на зберігання;
- забезпечення відбору товарів з місць зберігання в порядку їх надходження;
- постійний контроль за зберіганням товару;
- широке використання ЕОМ. Успішна реалізація цих завдань забезпечується за рахунок взаємодії таких факторів:
 - наявність і стан складського господарства;
 - знання працівниками складу властивостей товарів, що направляються на зберігання;
 - створення оптимальних умов зберігання, догляду і контролю за товарами.

Технологічний процес зберігання товарів включає такі основні етапи:

- ◆ розробка системи (схеми) розміщування запасів товарів на складських площах підприємства торгівлі;
- ◆ розміщування товарів на зберігання відповідно до даної схеми;
- ◆ укладання товарів на зберігання;

- ◆ створення оптимального режиму зберігання;
- ◆ спостереження і поточний догляд за товарами.

Основними технологічними операціями при зберіганні товару є:

- дезінфекція приміщень для вберігання;
- закріплення постійного місця зберігання за товаром;
- переміщення товару до місця зберігання;
- розміщування товарів на закріплених площах;
- укладання товару на зберігання (у штабелі, стелажі);
- зберігання товару;
- створення та підтримування відповідного режиму зберігання;
- догляд за товаром; здійснення на складі санітарно-гігієнічних заходів після відпускання та відвантажування товарів.

Унаслідок того, що товарам та матеріалам притаманні різні фізико-хімічні властивості, для збереження їхньої кількості та якості мають бути створені відповідні умови і використовуватись відповідна техніка зберігання.

Під технікою зберігання товарів розуміють комплекс заходів організаційного та технічного характеру, спрямованих на забезпечення збереження товарних ресурсів способом:

- вибору раціональних способів розміщування та укладання товарів при зберіганні і їх складській переробці;
- застосування спеціального обладнання для зберігання товарів з урахуванням їх ваги, об'єму, розмірів і фізико-хімічних властивостей;
- створення правильного режиму та умов зберігання товарів. Фактично техніка зберігання товарів є поєднанням способів укладання та зберігання товарів.

Під умовами зберігання розуміють навколишнє середовище, в якому і під дією факторів якого перебувають товари на складі (температура, вологість, освітленість, хімічний склад газового середовища тощо).

Для кожного виду товарів умови зберігання встановлені державними стандартами або технічними умовами на їх виготовлення, а також

спеціальними інструкціями з їх зберігання. При цьому при визначенні режиму та умов зберігання товарів на складі необхідно враховувати тривалість перебування на складі товарів поточного запасу.

Розрізняють короткострокове і тривале (довгострокове) зберігання товарів на складі. Короткостроковим визнають зберігання товарів поточного запасу з терміном перебування на складі не більше від двох місяців; тривалим - зберігання, при якому тривалість перебування товарів на складі перевищує даний термін. Для тривалого зберігання товарів необхідні кращі умови, ніж для коротко строкового.