

# **ПРОГРАМА ВСТУПНИХ ФАХОВИХ ВИПРОБУВАНЬ зі спеціальності 5.030501001 “Товарознавство та комерційна діяльність”**

## **1. Пояснювальна записка.**

Програму фахових співбесід для спеціальності 5.03051001 «Товарознавство та комерційна діяльність» розроблено на основі чинного державного стандарту професійно-технічної освіти, професії - продавець продовольчих і непродовольчих товарів. Матеріал програми включає 5 фахових дисциплін: «Товарознавство продовольчих товарів», «Товарознавство непродовольчих товарів», «Основи бухгалтерського обліку», «Організація і технологія торговельних процесів», «Психологія і етика ділових відносин», які в свою чергу розподілено за розділами і темами.

Проведення фахової співбесіди – спосіб перевірити рівень знань і умінь абітурієнтів, їх відповідність вимогам програми, а саме: знання асортименту товарів, класифікацію, характеристику, сировину, харчову цінність товарів, терміни зберігання даної групи, роздрібні ціни на товари, ознаки доброякісності товарів, види браку, відходів і порядок їх списання, правила розшифрування штрихового коду товару, зчитування даних маркування товарів, порядок розрахунку із споживачами, в тому числі за кредитними картками; правила зберігання товарів і терміни їх реалізації; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного обладнання, РРО. Асортимент, якісні характеристики товарів певної групи та виробників товарів, зберігання, технічні можливості, ознаки браку; умови експлуатації, гарантійні терміни служби, перелік додаткових послуг, що надаються покупцеві; перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню); правила підготовки товарів до продажу; способи показу і упакування товарів; принципи розміщення, викладки товарів і оформлення прилавкових вітрин; правила розшифрування артикулів, штрихового коду товару; прийоми підбору, примірки, відмірювання, відрізу, комплектування товарів; шкали розмірів і правила їх визначення; правила зберігання порядок використання товарно-касових книг; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного обладнання, ЕККА; правила використання та призначення в торгово-технологічному процесі виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів; порядок розрахунку з покупцями; правила поводження з тарою; порядок обміну товарів; правила продажу продовольчих і непродовольчих товарів; правила торговельного обслуговування населення; правила і норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

## 2. Тематичний план.

№ з\п	Навчальні предмети. Зміст
1	<p><b>Товарознавство продовольчих товарів:</b>            Загальні поняття товарознавства продовольчих товарів. Кодування товарів            Хімічний склад харчових продуктів, споживна цінність            Поняття про якість продовольчих товарів. Стандартизація товарів            Свіжі та перероблені овочі, плоди, гриби            Бакалійні товари            Хліб та хлібобулочні вироби            Кондитерські вироби            М'ясо і м'ясні гастрономічні товари            Молоко і молочні гастрономічні товари            Харчові жири            Яйця і яєчні товари            Риба і рибні гастрономічні товари            Безалкогольні, слабоалкогольні напої</p>
2	<p><b>Товарознавство непродовольчих товарів:</b>            Текстильні товари            Швейні товари            Трикотажні товари            Хутряні товари            Взуттєві товари            Парфумерно-косметичні товари            Галантерейні товари            Посудогосподарчі товари            Електропобутові товари            Культтовари            Спорттовари            Будівельні матеріали            Меблеві та килимові товари</p>
3	<p><b>Основи бухгалтерського обліку:</b>            Загальна характеристика господарського обліку            Документація господарських операцій            Матеріальна відповідальність у торговельних підприємствах            Облік товарів у магазині матеріально - відповідальними особами            Облік касових операцій в магазині матеріально - відповідальними особами            Інвентаризація товарно-матеріальних цінностей</p>
4	<p><b>Організація та технологія торговельних процесів:</b>            Форми торгівлі. Органи контролю            Види роздрібної торговельної мережі. Форми та методи роздрібного продажу товарів            Немеханічне устаткування, тара, торговий інвентар, інструменти, ваговимірювальні засоби            Приймання товарів            Підготовка товарів до продажу            Підготовка та організація робочого місця продавця. Розміщення та викладка товарів            Організація та правила процесу продажу товарів і правила торговельного обслуговування покупців            Вивчення споживчого попиту</p>

	Рекламування товарів та оформлення вітрин Торговельно-технологічне обладнання Прогресивні форми організації праці
5	<b>Психологія і етика ділових відносин :</b> Психічні процеси і стани, їх вплив на діяльність продавця Психологія особистості. Темперамент, здібності, характер. Основні типи покупців Особистість у діяльності і спілкуванні Конфліктні відносини. Способи переборювання і запобігання конфлікту Психологія процесу купівлі-продажу. Культура обслуговування покупців Професійна поведінка продавця Морально-етичні норми поведінки продавця

### 3. Зміст дисциплін:

#### 3.1 Товарознавство продовольчих товарів:

##### **Загальні поняття товарознавства продовольчих товарів. Кодування товарів**

Предмет "Товарознавство продовольчих товарів" і його завдання.

Вплив знань товарознавства на рівень професійної майстерності продавця. Поняття про класифікацію, асортимент, кодування продовольчих товарів.

##### **Хімічний склад харчових продуктів, споживна цінність**

Поняття про хімічний склад харчових продуктів.

Основні органічні і неорганічні речовини, їх види, вміст у продуктах харчування, значення для організму людини.

Харчова цінність, засвоєння та калорійність харчових продуктів, залежність харчової цінності від хімічного складу.

##### **Поняття про якість продовольчих товарів. Стандартизація товарів**

Поняття про стандартизацію товарів, її значення, види та категорії стандартів, особливості будови стандартів. Поняття про якість.

Головні показники якості продовольчих товарів.

Методи оцінки якості.

Відповідальність підприємств за випуск і продаж недоброякісних товарів.

##### **Свіжі та перероблені овочі і плоди, гриби**

Вегетативні і плодові овочі, насіннячкові плоди, кісткові плоди, ягоди, субтропічні, тропічні плоди, горіхи, перероблені овочі і плоди, гриби, відмінні ознаки, господарчо-ботанічні та помологічні сорти, асортимент, терміни зберігання, основні види сировини, маркування свіжих та перероблених овочів та плодів, поради покупцям.

##### **Бакалійні товари**

Крупи, борошно, макаронні вироби, харчові концентрати, цукор, мед, крохмаль, чай, кава, прянощі, приправи, їх харчова цінність, сировина для виробництва, кулінарні властивості, поради покупцям, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, поради покупцям, терміни зберігання, маркування бакалійних товарів.

##### **Хліб та хлібобулочні вироби**

Хліб з пшеничного, житнього борошна та їх суміші, булочки, бубликові вироби, сухарні вироби, соломка, хлібні палички, їх споживча цінність, сировина для виробництва, класифікація, види, асортимент, відмінні ознаки, поради покупцям, терміни зберігання, маркування хлібобулочних виробів.

##### **Кондитерські вироби**

Фруктово-ягідні кондитерські вироби, карамель, какао-порошок, шоколад, цукерки, ірис, драже, печиво, пряники, вафлі, торти, тістечка, халва, східні солодоші, їх споживна цінність, сировина для виробництва, класифікація, види, асортимент, поради покупцям, терміни зберігання, маркування кондитерських виробів.

### **М'ясо та м'ясні гастрономічні товари**

М'ясо забійних тварин, його споживна цінність, хімічний склад, тканини м'яса, класифікація, асортимент, види, відмінні ознаки, категорії вгодованості, сортовий розруб туш, кулінарне призначення відрубів, клеймування м'яса, поради покупцям, терміни зберігання. М'ясні субпродукти, м'ясні напівфабрикати, біта домашня птиця, їх споживна цінність, сировина для виробництва, класифікація, види, асортимент, відмінні ознаки, перевірка термінів зберігання товарів. М'ясні гастрономічні товари, сировина для виробництва, споживна цінність, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, терміни зберігання. Маркування м'ясних гастрономічних товарів.

### **Молоко і молочні гастрономічні товари**

Молоко, вершки, морозиво, молочні консерви, кисломолочні продукти, сири, їх споживна цінність, значення в харчуванні людини, сировина для виробництва, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, поради покупцям, терміни зберігання, маркування молочних гастрономічних товарів.

### **Харчові жири**

Рослинна олія, коров'яче масло, маргарин, тваринні топлени та кулінарні жири, їх споживна цінність, сировина для виробництва, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, терміни зберігання, маркування харчових жирів, поради покупцям.

### **Яйця і яєчні товари**

Яйця курячі, яєчний порошок, меланж, споживна цінність, класифікація, види, асортимент, відмінні ознаки, терміни зберігання, маркування яєць та яєчних товарів, поради покупцям.

### **Риба і рибні гастрономічні товари**

Риба жива, охолоджена, морожена, солонка, в'ялена, копчена, балікові вироби, нерибні морепродукти, ікра рибна, рибні консерви і пресерви, їх споживна цінність, сировина для виробництва, хімічний склад, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, терміни зберігання, маркування рибних гастрономічних товарів, поради покупцям.

### **Безалкогольні, слабоалкогольні напої**

Мінеральні води, соки, сиропи, екстракти, газовані безалкогольні напої, квас, купажовані напої, пиво, споживна цінність, сировина для виробництва, класифікація, види, відмінні ознаки, асортимент, терміни зберігання, маркування безалкогольних та слабоалкогольних напоїв.

## **3.2 Товарознавство непродовольчих товарів:**

### **Текстильні товари**

Поняття про текстильні товари. Класифікація і групова характеристика асортименту бавовняних, лляних, вовняних, шовкових тканин, штучних виробів. Стислі відомості про сировину, переплітання, обробку. Неткані текстильні матеріали, їх відмінні особливості та асортимент. Штучне хутро на тканній, трикотажній і клейовій основі. Правила догляду за текстильними матеріалами. Маркування, пакування та умови збереження текстильних товарів. Вимоги до якості.

### **Швейні товари**

Значення раціонального гардероба. Сучасний стан моди. Класифікація типових фігур людини. Стислі відомості про сировину, виробництво швейних виробів. Класифікація, асортимент верхнього одягу, легкої сукні, столової, натільної та постільної білизни, головних уборів. Розміри, конструктивні особливості. Властивості швейних виробів. Правила догляду за одягом. Маркірування, пакування, умови транспортування, збереження швейних виробів. Вимоги до якості.

### **Трикотажні товари**

Поняття про трикотажні товари. Тип трикотажних полотен. Властивості трикотажу. Класифікація і групова характеристика трикотажних товарів: верхнього трикотажу для дорослих та дітей, спортивних трикотажних виробів та білизни, білизняних виробів для дорослих та дітей,

панчішно-шкарпеткових виробів, рукавиць, головних уборів і шарфів. Розміри верхніх трикотажних виробів, білизни, панчішно-шкарпеткових виробів, рукавиць та головних уборів. Маркування, пакування, умови транспортування і збереження трикотажних виробів. Догляд за трикотажними виробами. Вимоги до якості.

### **Хутряні товари**

Загальні відомості до пушно-хутряних та овчинно-шубних виробів. Характеристика пушно-хутряних напівфабрикатів зимових, весняних видів. Асортимент хутряних напівфабрикатів. Характеристика асортименту хутряних та овчинно-шубних виробів: хутряного одягу, комірив та хутряних комплектів головних уборів. Овчинно-шубні товари, характеристика основних видів. Маркування, пакування, збереження пушно-хутряних та овчинно-шубних виробів. Вимоги до якості.

### **Взуттєві товари**

Стислі відомості про шкіряну сировину, вироблення шкіри, дублення й обробку. Топографія шкір, використання топографічних ділянок при розкроюванні деталей взуття. Деталі взуття для верхніх та нижніх частин (зовнішні, внутрішні, проміжні). Будова стопи людини. Класифікація асортименту шкіряного взуття. Асортимент шкіряного взуття за розміром і повнотою. Властивості шкіряного взуття. Спортивне взуття, класифікація, асортимент. Гумове взуття: класифікація, асортимент. Співвідношення розмірів гумового та шкіряного взуття. Валяне взуття: кваліфікаційні ознаки асортименту. Маркування, упакування, умови зберігання. Правила догляду за взуттям. Гарантійні терміни обміну.

### **Парфумерно-косметичні товари**

Місце парфумерії серед парфумерно-косметичних товарів у задоволенні попиту покупців. Класифікація асортименту парфумерних товарів за різними ознаками. Стисла характеристика сировини парфумерного виробництва: запашні натуральні речовини рослинного і тваринного походження та синтетичні, етиловий спирт, барвники, тощо. Вимоги до якості парфумерних товарів. Пакування, маркування, умови зберігання парфумерних товарів. Пакування, маркування, умови зберігання парфумерних товарів. Постачальники.

Косметичні товари, історія розвитку. Класифікація косметичних товарів. Групова характеристика лікувально-гігієнічних і декоративних косметичних товарів: засоби догляду за шкірою обличчя та рук, порожниною рота та зубами, за волоссям, використання для засобів гоління, декоративної косметики, тощо. Вимоги до якості косметичних товарів. Упаковка, маркування, косметики, анотації щодо вживання. Умови зберігання. Туалетне мило: класифікація, характеристика асортименту. Вимоги до якості, пакування та маркування. Терміни реалізації.

### **Галантерейні товари.**

Поняття галантерейних товарів. Класифікація галантерейних товарів. Текстильна галантерея, класифікація, характеристика асортименту стрічкоткацьких. Плетені вироби (тасьма, шнури) їх асортимент. Нитки, класифікація, асортимент, нумерація. Текстильна білизна, класифікація, асортимент, порядок визначення розмірів. Швейна галантерея (предмети туалету, парасольки, вироби з художнім розписом, класифікація, асортимент). Вимоги до якості текстильної галантереї. Гардинно-тюлеві та мереживні вироби, характеристики мережива ручного та машинного виробництва. Маркування, пакування текстильної галантереї. Вироби з пластичних мас і дрібно виробних матеріалів стисла характеристика асортименту і якість виробів з пластмас. Маркування та пакування. Шкіряна галантерея. Класифікація, групова характеристика асортименту шкіргалантереї і дорожніх речей (портфелі, сумки, гаманці, рукавиці, ремені та ін.). Вимоги до якості шкіргалантереї і дорожніх речей. Металева галантерея: класифікація, групова характеристика металевої галантереї (речі для гоління і стрижки волосся, для туалету, для шиття та рукоділля, фурнітура для одягу, набори для куріння). Вимоги до якості виробів металевої галантереї. Електробритви, гарантійні строки користування, асортимент. Вимоги до якості. Ювелірна галантерея: характеристика асортименту і вимоги до якості. Маркування і пакування металевої галантереї. Щіткові вироби: класифікація, асортимент, вимоги до якості. Маркування. Дзеркала: класифікація, групова характеристика асортименту. Вимоги до якості. Маркування, пакування, умови збереження дзеркал.

### **Посудогосподарчі товари.**

Загальне поняття про силікатні товари. Види скла, їх відмінні ознаки, застосування. Класифікація асортименту скловиробів. Властивості скла. Групова характеристика асортименту столового, кухонного, господарчого посуду, художньо-декоративних виробів. Маркування, упакування скловиробів. Керамічні товари. Види кераміки, її складові властивості, ознаки розрізнення. Класифікація, асортимент кераміки. Групова характеристика фарфорових, фаянсових, майолікових, гончарних виробів. Маркування, упакування кераміки, зберігання, правила догляду. Металогосподарчі товари. Класифікація металогосподарчих товарів, характеристика металевого посуду за функціональними властивостями. Асортимент і якість ножово-ножичних виробів, столових приборів і приборів, що полегшують домашню працю. Характеристика асортименту кріпильних виробів та інструментів, приборів для вікон і дверей, замків та ін. залізних виробів за класифікаційними ознаками. Посудогосподарчі товари з пластичних мас. Поняття пластичних мас. Переваги і недоліки пластмас. Класифікація й асортимент господарчих товарів з пластмас у виробництві посудогосподарчих товарів. Маркування, упакування і зберігання виробів і пластмас, правила догляду. Товари побутової хімії, їх значення. Клеї, властивості, класифікація, асортимент. Упакування, маркування, зберігання. Терміни використання. Засоби для прання. Класифікація, асортимент переваги, вимоги до якості. Упакування, маркування, зберігання, гарантійні терміни користування. Засоби, що виводять плями, чистять і полірують предмети, їх види й властивості. Упаковка, маркування, зберігання. Засоби для боротьби з комахами, гризунами, добрива, хімічні речовини для захисту садів, групування й асортимент. Упакування, маркування, зберігання.

### **Електропобутові товари**

Загальні відомості про електропобутові товари. Класифікація електропобутових товарів. Проводи, шнури електроустановчих виробів. Асортимент проводів установочних, арматурних, з'єднувальних, обмотувальних, монтажних. Маркування проводів. Шнури з'єднувальні, арматурні. Маркування. Вимоги до ізоляції проводів, шнурів. Асортимент електроустановчих виробів, патронів, вимикачів, перемикачів, штепсельних з'єднань, запобіжників, комбінованих електроустановчих виробів, маркування, вимоги до якості. Побутові джерела світла: лампи розжарювання, люмінесцентні, переваги і недоліки цих ламп. Термін дії. Класифікація асортименту люмінесцентних ламп. Маркування. Електроосвітлювальна арматура, класифікація, асортимент. Вимоги до якості. Електропобутові машини і прилади: класифікація за функціональним призначенням. Холодильники і морозильники. Асортимент компресійних та абсорбційних холодильників та морозильників. Термоелектричні холодильники, їх асортимент. Маркування, гарантійні терміни експлуатації. Вимоги до якості. Машини для обробки білизни: класифікація, асортимент пральних машин ПМ, ПМР, ПМП, ПМС, ПМН, ПМА. Маркування, технічні паспорти. Вимоги до якості. Пилососи: характеристика асортименту прямоочних і вихрових пилососів. Вимоги до якості. Машини для обробки продуктів: м'ясорубки, кавомолки, міксери, овочерізки, УКМ. Маркування, упакування, гарантійні терміни. Вимоги до якості. Машини для підтримки мікроклімату: вентилятори, кондиціонери, зволожувачі повітря, іонізатори та ін., характеристика асортименту, маркування, упакування, гарантійні терміни. Електронагрівальні прилади: класифікація, асортимент електроприладів для приготування їжі, прасування, опалення приміщень. Гарантійні терміни, маркування, упакування. Вимоги до якості.

### **Культтовари**

Загальні відомості про культтовари. Папір, картон та вироби з них: класифікація асортименту паперу і картону, характеристика виробів з паперу і картону (білові вироби, канцелярські вироби з паперу і картону, вироби санітарно-побутового призначення). Шкільно-письмові, канцелярські та офісні товари: класифікація і характеристика асортименту. Упакування, маркування. Вимоги до якості. Фото-, кінотовари: класифікація, характеристика конструктивних вузлів фотоапаратів, характеристика асортименту фотоапаратів аматорських, для професіоналів та соціального призначення. Правила експлуатації. Маркування фотооб'єктивів і фотоапаратів, упакування, умови зберігання, гарантійні терміни експлуатації. Асортимент та якість світлочутливих матеріалів. Характеристика асортименту негативних, позитивних, оборотних світлочутливих матеріалів,

фотоплівок, фотопаперу. Упакування, маркування, умови зберігання. Терміни реалізації. Музичні товари: основи музичної грамоти: властивості звуку, принцип звукоутворення, властивості звуку та їх використання в музичних інструментах. Класифікація музичних інструментів за галузевим класифікатором (струнні, язичкові, духові, ударні, електромузичні інструменти). Вимоги до якості. Маркування. Іграшки та ялинкові прикраси. Соціальне призначення, їх роль і значення для фізичного та ідеологічного розвитку дітей. Класифікація за педагогічним призначенням. Характеристика асортименту. Вимоги до якості. Побутові радіоелектричні товари: комплектуючі вироби, радіоприймальна апаратура, телеприймальна апаратура, апаратура для запису та відтворення звуку та зображення, комбінована апаратура. Характеристика провідникових матеріалів. Класифікація комплектуючих виробів за різними ознаками. Характеристика асортименту та основних параметрів конденсаторів, резисторів, напівпровідникових виробів. Класифікація побутових радіоелектронних товарів. Класифікація, асортимент радіоприймальної апаратури. Телевізори: класифікація, асортимент, характеристика сучасних видів. Упакування, маркування, зберігання, транспортування. Годинники: класифікація, асортимент побутових годинників за призначенням, принципом користування, джерелом енергії, місцем установа. Вимоги до якості. Гарантійний термін дії. Маркування, пакування та зберігання годинників. Вимоги до якості.

### **Спорттовари**

Класифікація товарів для спортивних ігор і туризму. Групова характеристика асортименту інвентарю для спортивних ігор, гімнастики, легкої атлетики, боротьби, боксу, фехтування, лижного, ковзанярського, водного спорту, туризму, альпінізму - за класифікаційними ознаками. Маркування, зберігання, упакування товарів для спорту і туризму. Товари для рибальства і мисливства: класифікація, групова характеристика асортименту вудлиць, волосіні, штучних приманок, спінінгових, проволочених котушок та інших товарів – за класифікаційними ознаками. Класифікація і груповий асортимент мисливських товарів (предмети екіпіровки мисливця, для спорядження собак, догляд за рушницею, допоміжні засоби тощо). Маркування, упакування, особливості зберігання мисливських товарів. Транспортні засоби: класифікація мотоциклів, моторолерів, мопедів, велосипедів. Характеристика мотовелосипедів, велосипедів дорожніх, для підлітків, спортивних, дитячих. Вимоги щодо якості. Маркування. Катери, моточовни, човни гребні, мотори до човнів. Класифікація й асортимент цих товарів. Упакування, особливості транспортування, зберігання.

### **Будівельні матеріали**

Загальні поняття про будівельні матеріали. Класифікація будівельних матеріалів (за матеріалами, видами, розмірами, походженням, призначенням, тощо). Асортимент мінеральних, в'язучих речовин, листових скло- матеріалів, скляних блоків і профілей, матеріалів для стін і перегородок, покрівельних матеріалів, теплоізоляційних матеріалів, облицювальних і оздоблювальних матеріалів, матеріалів для підлоги, конструкційні профільні матеріали, тощо. Вимоги до якості. Способи використання.

Санітарно-технічні вироби і установча арматура. Класифікація за призначенням. Характеристика асортименту виробів для ванних кімнат, для облаштування кухонь, виробів для облаштування туалетних кімнат, приладів для опалення приміщень. Вимоги до якості. Способи використання. Маркування, зберігання будівельних матеріалів та санітарно-технічних виробів.

### **Меблеві та килимові товари**

Загальні дані про меблеві товари, вимоги до них. Класифікація меблів за матеріалами, призначенням. Типаж меблів. Характеристика асортименту столярних, гнутих, плетених меблів. Догляд за меблями при їх використанні. Маркування, упакування меблів, зберігання. Гарантійні терміни експлуатації. Килими: асортимент килимів машинного виготовлення, характерні особливості килимів: туркменських, закавказьких, виготовлення у різних районах Росії, тощо. Безворсі паласи України, Молдови тощо. Маркування, упакування, транспортування та зберігання килимових виробів. Догляд за килимами під час користування ними та їх зберігання.

## **3.3 Основи бухгалтерського обліку:**

### **Загальна характеристика господарського обліку**

Поняття про господарський облік, його значення. Види обліку, їх характеристика. Облікові вимірники. Завдання бухгалтерського обліку. Організація бухгалтерського обліку у торговельних підприємствах.

### **Документація господарських операцій**

Поняття про документи і документацію. Реквізити документів. Вимоги до оформлення бухгалтерських документів. Поняття про документообіг і організацію зберігання документів на торгових підприємствах.

### **Матеріальна відповідальність у торговельних підприємствах**

Поняття про матеріальну відповідальність, її види. Матеріально відповідальні особи. Форми матеріальної відповідальності, її документальне оформлення. Відшкодування збитків від нестач матеріально відповідальними особами.

### **Облік товарів у магазині матеріальновідповідальними особами**

Основні джерела надходження товарів у магазини. Поняття про договір постачання. Зміст супровідних товарних документів. Порядок приймання товарів за кількістю та якістю, документальне оформлення. Реалізація товарів, переоцінка товарів, її види, документальне оформлення.

### **Облік касових операцій у магазині матеріальновідповідальними особами**

Поняття про касові операції, види і функції кас торговельного підприємства. Ознаки платіжної спроможності грошових знаків. Реквізити Книги обліку розрахункових операцій (КОРО).

### **Інвентаризація товарно-матеріальних цінностей**

Інвентаризація, її завдання, види інвентаризації. Терміни і порядок проведення інвентаризації товарно-матеріальних цінностей. Підготовка товарів до інвентаризації матеріально відповідальними особами.

## **3.4 Організація та технологія торговельних процесів:**

### **Форми торгівлі. Органи контролю**

Форми торгівлі в залежності від форм власності та організаційно-правових форм господарювання, їх особливості. Органи контролю в торгівлі: державний і громадський, види служб, їх функції. Мета та вимоги до проведення, заходи щодо покращення торгівлі товарами повсякденного попиту.

### **Види роздрібної торговельної мережі. Форми та методи роздрібного продажу товарів**

Напрямок розвитку роздрібної торговельної мережі на сучасному етапі. Принципи розміщення роздрібної торговельної мережі, її види. Типізація та спеціалізація роздрібної торговельної мережі в сучасних умовах. Сучасні великоформатні торговельні комплекси, їх особливості: супер- та гіпермаркети, торгові центри, торгово-розважальні центри. Типи магазинів за асортиментом товарів, за методами продажу. Утримання їх у належному санітарно-технічному та екологічному стані. Форми та методи роздрібного продажу товарів, їх відмінні особливості. Застосування нових технологій у процесі продажу товарів.

### **Немеханічне устаткування, тара, торговий інвентар, інструменти, ваговимірювальні засоби**

Значення, застосування, класифікація, вимоги до немеханічного устаткування. Модульні прилавки, вітрини, стелажі. Види немеханічного устаткування та торгового інвентарю, призначення, догляд, безпека під час використання, утримання та перевірка справності.

Тара, призначення, класифікація, вимоги до тари, види, маркування, зберігання, облік у магазині, заходи щодо скорочення збитків по тарі.

Ваговимірювальні засоби, класифікація, метрологічні, торгово-експлуатаційні і санітарно-гігієнічні вимоги. Ваги настільні, циферблатні, електронні, товарні, їх призначення. Основні частини ваг, їх призначення, принципи роботи. Правила установки в робоче положення, усунення



дрібних несправностей, правила зважування, дотримання правил безпеки, догляд за вагами. Гирі та інші вимірювальні засоби.

### **Приймання товарів**

Організація, правила та порядок приймання товарів від постачальників та від матеріально відповідальних осіб. Нормативні та супровідні документи, їх використання та порядок оформлення. Правила приймання товарів за кількістю та за якістю. Особливості приймання окремих груп продовольчих товарів у магазині. Організація, правила, порядок розміщення товарів на зберігання.

### **Підготовка товарів до продажу**

Значення попередньої підготовки товарів до продажу, основні операції, які виконують при підготовці. Особливості підготовки до продажу окремих груп продовольчих товарів з дотриманням санітарно-екологічних вимог, правил безпеки. Види пакувальних матеріалів, їх особливості та призначення. Підготовка пакувального матеріалу.

### **Підготовка та організація робочого місця продавця, розміщення та викладка товарів**

Поняття про робоче місце, значення правильної його організації, вимоги до його організації, порядок організації на основі наукового підходу та дизайну. Утримання робочих місць у санітарному стані.

Правила розміщення та викладки товарів на робочому місці продавця та торговому залі магазину самообслуговування, інтер'єр торгового залу. Особливості розміщення та викладки окремих груп продовольчих товарів з урахуванням споживчого попиту, зручностей у роботі, товарного сусідства, дизайну.

### **Організація та правила процесу продажу товарів і правила торговельного обслуговування покупців**

Значення правильної організації процесу продажу товарів. Основні правила роботи магазинів та порядок заняття торговельної діяльністю. Правила застосування реєстраторів розрахункових операцій при розрахунках зі споживачами за куплені товари та відповідальність за їх недотримання. Загальні правила продажу продовольчих товарів. Правила обміну та повернення продовольчих товарів належної та неналежної якості. Терміни придатності товарів. Санітарні правила продажу товарів. Правила продажу окремих груп продовольчих товарів. Правила продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів.

Елементи процесу продажу товарів та технологія обслуговування покупців. Нарізка і упаковка м'ясних, молочних гастрономічних товарів вручну та на машинах.

### **Вивчення споживчого попиту**

Поняття про споживчий попит, його значення. Роль продавця у вивченні споживчого попиту та формуванні смаків споживачів. Види споживчого попиту та методи їх вивчення. Аналіз інформації про споживчий попит та заходи, які здійснює адміністрація магазину, стосовно даних про попит покупців. Поняття про асортимент товарів, класифікація, характеристика. Фактори, які впливають на формування асортименту товарів у магазині.

### **Рекламування товарів та оформлення вітрин**

Значення застосування рекламних засобів у торгівлі. Задачі та функції реклами, її вплив на психологічний стан покупця. Класифікація засобів реклами, види, жанри, їх характеристика. Вимоги до шрифту, тексту, зображення. Внутрішньомагазинні і позамагазинні засоби реклами. Реклама в магазині, її особливості. Вітрина – основний засіб реклами товарів. Види вітрин, задачі та вимоги до оформлення. Вітринний інвентар та декоративні елементи, їх призначення. Поняття про композиційне оформлення вітрин. Види вітрин залежно від характеру оформлення та асортименту товарів. Особливості оформлення прилавочних вітрин, оформлення та розміщення цінників, догляд за вітринами.

### **Торговельно-технологічне обладнання**

Торговельно-технологічне обладнання, значення, правила експлуатації та безпеки при розвантажувальних та навантажувальних роботах. Підйомно-транспортне обладнання для товарної обробки, машини для упаковки, подрібнення, слайсери для нарізання продукції, теплове, холодильне обладнання, його види, призначення, принцип дії, догляд за ним.

### **Прогресивні форми організації праці**

Значення правильної організації форм і методів праці у магазині. Фактори, які впливають на ефективність праці. Основні напрями в організації праці, будова апарату магазину, вимоги до роботи. Правила внутрішнього розпорядку та організація режиму роботи магазину. Індивідуальна та колективна (бригадна) форма організації праці, значення, обов'язки та права членів бригади, бригадира, ради бригадирів. Форми оплати праці.

## **3.5 Психологія і етика ділових відносин:**

### **Психічні процеси і стани, їх вплив на діяльність продавця**

Загальна характеристика пізнавальних психічних процесів, їх роль у роботі продавця. Вольові та емоційні психічні процеси. Розпізнавання емоційних станів людини. Особливості обслуговування покупців залежно від їх емоційного стану.

### **Психологія особистості. Темперамент, характер, здібності. Основні типи покупців**

Типи вищої нервової системи. Поняття про темперамент. Типи темпераменту, їх характеристика. Поняття про характер. Основні риси характеру. Залежність рис характеру від темпераменту людини. Позитивні властивості характеру. Поняття про здібності. Структура професійних здібностей. Типи покупців.

### **Особистість у діяльності і спілкуванні**

Поняття про діяльність. Види, структура діяльності та досвіду. Психічні стани в процесі роботи. Вплив умов праці на психічний стан працівника. Поняття про спілкування. Види та форми спілкування людей. Основні форми спілкування. Культура мови працівника торгівлі. Особливості спілкування в торгівлі. Труднощі і проблеми спілкування.

### **Конфліктні відносини. Способи запобігання і перетворення конфлікту**

Способи переборювання і запобігання конфлікту. Поняття про конфлікт. Види, причини, джерела та наслідки конфліктів. Способи розвитку конфліктів. Виходи з конфліктів. Принципи подолання та запобігання конфліктам.

### **Психологія процесу купівлі-продажу. Культура обслуговування покупців**

Усвідомлення потреби. Значення торгівлі у задоволенні потреб людей. Етапи процесу обслуговування покупців. Фактори, які впливають на прийняття рішення про покупку. Етапи процесу купівлі – продажу. Тактика продавця в процесі продажу. Сприяння покупцеві в процесі продажу.

### **Професійна поведінка продавця**

Поняття про професійну поведінку продавця. Принципи професійної поведінки продавця. Поняття про професійну придатність та професійну непридатність.

### **Морально-етичні норми поведінки продавця**

Професійна мораль і професійна етика в торгівлі. Категорії професійної етики. Моральний кодекс продавця. Моральні мотиви і ціннісні орієнтації. Вимогливість до себе як вияв самоповаги.

## **4. Рекомендована література:**

1. В.Н. Гончарова, Е.Я. Голощапова Товароведение пищевых продуктов – М.: Экономика, 1990 г
2. М.Н. Журавлева, А.В. Троян Товароведение продовольственных товаров – М.: Экономика, 1975г
3. З.П. Матюхина, Э.П. Корольнова Товароведение пищевых продуктов – М.: Академия, 2000г
4. В.Е. Михайленко, С.Е. Пизик Практические работы по товароведению продовольственных товаров – М.: Экономика, 1989г
5. І.В. Сирохман, І.М. Задорожний, П.Х. Пономарьов Товарознавство продовольчих товарів – К.: “Лібра”, 2002г
6. Товароведение продовольственных товаров: Учебное пособие для торговых вузов – М.: Экономика, 1988г

7. Товароведение и экспертиза потребительских товаров: Учебник – М.: ИНФРА – М, 2003г
8. Л.Д. Титаренко. Теоретичні основи товарознавства: Навчальний посібник. – Центр навчальної літератури, 2003. – 227с.
9. Л.Г. Войнаш, І.О. Дудла, Д.І. Козьмич, Н.В. Павловські, М.В. Приходько. Товарознавство непродовольчих товарів. Частина 1,2 / За заг.ред. Л.Г. Войнаш/ Підручник. – К.: НМЦ „Укоопосвіта”, 2004. – 436 с.
10. Кушнір М.К., Тихонова Н.П. Товарознавство непродовольчих товарів. – К.: НМЦ „Укоопосвіта”, 2001
11. Козтмич Д.І., Назаренко Л.О. Експертиза товарів народного споживання. – Полтава, 2000
12. Апопій В.В., Міщук І.П., Ребицький В.М. та ін. Організація торгівлі: Підручник; 2-ге вид., перероб. та доп./ за ред. В.В. Апорія. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 616 с.
13. Дашков Л.П., Памбухчянц В.К. Комерція і технологія торгівлі: Підручник для студентів ВНЗ. – 6-те вид., перероб. та доп. – М.: Видавничо-торгівельна корпорація "Дашков і К°", 2005. – 700 с., рос.м
14. Торгівельна справа: економіка, маркетинг, організація: Підручник. – 2-ге вид., перероб.і доп./ Під заг.ред.проф. Л.А. Брагіна і проф. Т.П. Данько. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 560 с., рос.м
15. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення: Затв. Постановою КМУ від 8 лютого 1998 р. № 108// Урядовий кур'єр. –1998 р. – 21 лют