**План урока**

**Профессия**: ***Продавец продовольственных товаров.***

**Предмет**: ***Организация торговли.***

**Тема программы**:  **Правила работы розничных торговых предприятий. Контроль за их соблюдением.**

**Тема урока: Основные права и обязанности продавцов.**

**Тип урока**: ***изучение нового материала.***

**Вид урока**: ***комбинированный.***

**Технология: Кейс – стади (Метод ситуационного анализа).** *Цель: уметь самостоя­тельно анализировать ситуацию, диагностировать проблему, представлять свои идеи и решения в дискуссии с другими учащимися.*

**Продолжительность урока:** ***40 мин.***

**Цель урока, его воспитательные и развивающие задачи:**

1. ***К концу урока обучающиеся будут знать:***

***- что такое должностная инструкция, ее разделы;***

***- функции и обязанности продавцов;***

***- основные права продавцов;***

***- ответственность продавцов за неисполнение должностных обязанностей.***

**Требования к качеству обученности воспитанниц: К >0,7, Y=2.**

1. ***Воспитывать коммуникативные качества, умение работать в группе, интерес к своей профессии.***

 ***3.Развивать:***

***- учебно-познавательные компетенции: добывание знаний из окружающей действительности, умение анализировать ситуацию, находить компромиссные решения обсуждаемых проблем***

***- коммуникативные компетенции: владение навыками работы в группе, умение высказывать свою точку зрения.***

 ***Материально-техническое обеспечение урока:***

 **Мультимедиапроектор.**

**Раздаточный материал**: кейс-пакет, рабочий лист, текст для самостоятельной работы, макет должностной инструкции.

Образец должностной инструкции. Тесты на закрепление. Презентация.

**Ход урока.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Структурные элементы урока** | **Время, мин.** | **Методические особенности и краткие указания по проведению этапа урока** | **Вид деятельности обучающихся**  |
| **1.** | **Организационная часть** Эмоциональный настрой обучаемых | 1 | **Проверка готовности обучающихся к уроку** | Эмоциональный настрой на урок  |
| **2.** | **Работа над кейсом*****1. Конфронтация*** | 3 | **Обучающимся предлагается реальная или мнимая учебная или производственная ситуация**Слайд 1. **Кейс-ситуация:** *Покупатель в магазине самообслуживания увидела, как продавец выкладывает в холодильную витрину только что привезенную сметану. Покупатель спросила у продавца, свежая ли сметана. На что продавец ответила, что только что привезли. Покупатель взяла баночку сметаны и пошла на кассу. Выкладывая товар из корзины, покупатель решила прочитать срок годности и обнаружила, что срок реализации заканчивается через 2 часа. Покупатель начала возмущаться, что в магазине просроченный товар продают. Продавец стала оправдываться, что она не принимала товар, а только выкладывает и не обязана проверять сроки годности еще раз. Вызвали администратора торгового зала, которая пообещала покупателю разобраться и наказать виновных.* - Администратор торгового зала считает, что продавец при размещении товара, должна была еще раз проверить срок годности;-Продавец считает, что продавец, который принимал молочные товары не проверил срок годности сметаны;- Руководитель предприятия предложила еще раз изучить обязанности продавцов и объявить продавцам устный выговор. **Вопрос:**  Кто из них прав. Обосновать свое решение.Скажите, пожалуйста, можете ли вы сразу ответить на вопрос кейса?**Да, вы правы для этого нам необходимо выполнить следующее *задание: изучить права и обязанности продавцов; ответственность продавцов за неисполнение своих должностных обязанностей.***Скажите, а вы знаете, где продавцы могут ознакомиться со своими трудовыми обязанностями?**Должностная инструкция.** |   Слушают кейс  Отвечают на вопрос Слушают и отвечают на вопрос.  |
|  **3.** | **Изучение нового материала** |  1 | Слайд 2. **Тема урока:****Основные права и обязанности продавцов.** **К концу урока вы будете знать:**- что такое должностная инструкция, ее разделы;- функции и обязанности продавцов;- основные права продавцов;- ответственность продавцов за неисполнение должностных обязанностей. | Слушают |
|  | ***2 Информация*** | 4 | Слайд 3. Функции, права и обязанности персонала должны быть изложены в должностных инструкциях.**Должностная инструкция** - внутренний документ предприятия, в котором определяются функции, обязанности и права его сотрудников. Она составляется для каждой должности, указанной в штатном расписании и доводится до работника под расписку. Слайд 4. В торговом зале продавцы должны находится в единой форменной одежде, соответствующей рабочей обстановке и отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям.Слайд 5. **Продавец в течении рабочего дня должен:** - не допускать образования больших очередей (с соблюдением права на внеочередное обслуживание);- при обслуживании быть приветливым, терпеливым, внимательным, предупредительным, вежливым (спасибо за покупку), при разговоре обращаться на «Вы»;- взвешивание и отмеривание товаров производить таким образом, чтобы покупатель мог видеть правильность этих операций;- оставлять рабочее место только в случае замены его другим продавцом;- соблюдать правила личной гигиены, при повышении температуры или других признаков заболевания сообщить администрации;- в случае обнаружения товаров, не соответствующих маркировке и качеству, сообщать администрации магазина.Слайд 6.**Продавцу продовольственных товаров запрещается на рабочем месте:**- принимать пищу и курить;- общаться со знакомыми;- проводить мероприятия личной гигиены;- создавать препятствия для внесения покупателями записей в книгу отзывов и предложений;- вступать в пререкания и споры с проверяющими.Слайд 7-8. **Продавец должен знать:**- порядок работы торгового предприятия;- правила продажи товаров данной группы;- Закон РФ «О защите прав потребителей;- правила подготовки товаров к продаже;- приемы показа и упаковки товаров;- принципы размещения, выкладки товаров и оформления витрин;- условия и сроки хранения товаров;- правила взвешивания товаров, установки, регулировки, поверки весов и уход за ними, сроки клеймения весов и гирь;- правила работы на ККМ;- виды торгового оборудования, инвентаря, правила работы с ними;- признаки платежеспособности денежных знаков;- порядок приема и сдачи денег;- правила обращения с тарой;- правила санитарии и гигиены;- правила охраны труда;- методы обслуживания, правила и порядок расчетов с покупателями;- классификацию, ассортимент, характеристику и назначение товаров и цены на них, требования к качеству и сроки хранения. | Слушают и заполняют рабочий лист  |
| ***3.Исследование*** | 5 | **Для следующей работы разделитесь на две группы.****Каждой группе выдан кейс - пакет с заданием** **Для того чтобы ответить на вопрос кейса вам необходимо  *изучить права и обязанности продавцов; ответственность продавцов за неисполнение своих должностных обязанностей.*** | Работают с текстом.Обучающиеся ищут необходимую информацию, исследуют её на значимость для решения конкретного случая, и изучают для того, чтобы правильно определить направление собственных действий.  |
|  | ***4.Принятие решения*** | 10 | ***Выдать задание:*** ***- составить должностную инструкцию продавца продовольственных товаров;******- ответить на вопрос кейса.*****Для выполнения этого задания распределите в группе, кто будет заполнять 1-2 разделы, 3 раздел и 4-5 разделы.**  | В группе работают над информацией и заполняют разделы инструкции. На этом этапе идёт обсуждение и совместная оценка предложенных участниками вариантов решения частного случая |
|  | ***5. Дискуссия*** | 5 | **- предлагаю каждой группе выступить с защитой своей должностной инструкции;****- группам ответить на вопрос кейса и обосновать свое решение.** |  Каждая группа защищает свою инструкцию и публично обосновывает собственное решение частного случая, доказывает оптимальность и эффективность принятого решения. |
|  | ***6. Сверка с оригинальным решением*** | 5 | **Сейчас предлагаю вам сравнить свои должностные инструкции с эталоном. Я буду зачитывать, а вы отмечать наличие пунктов в своих инструкциях.** **Внимание! Найдите в инструкции пункт, который отвечает на вопрос кейса.** |  Сравнивают образец инструкции со своими инструкциями. |
| **4.** | **Закрепление изученного материала.****Подведение итога урока** **Домашнее задание****Рефлексия** | 51  | **Графический диктант.** **Подведение итогов групповой работы и графического диктанта.**КонспектВопросы: - трудно ли вам сегодня было работать в группе при составлении должной инструкции?- как вы считаете в каких случаях вам могут пригодится знания сегодняшнего урока? | Записывают домашнее задание Отвечают на вопросы. |