**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** | 5  1 | **Графический диктант.**  **Подведение итогов групповой работы и графического диктанта.**  Конспект  Вопросы:  - 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. |