ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

НАЧАЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ № 7»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

ПМ.01 Продажа непродовольственных товаров

**МДК 01.01** Розничная торговля непродовольственными товарами

**Тема урока**: Требования к качеству, особенности продажи товаров бытовой химии

Разработала мастер

производственного обучения

Котенко Е.Ю.

Тымовское

2013

План - конспект урока

**Тема урока**: Требования к качеству, особенности продажи товаров бытовой химии

**Цели урока**:

*Обучающая* – формирование профессиональных компетенций, знаний, умений и навыков продажи товаров бытовой химии с учетом их особенностей.

*Развивающая* – развитие познавательной активности, учебной самостоятельности, профессионального внимания, умения использовать полученные знания в практической деятельности.

*Воспитательная* – формирование общих компетенций, содействие воспитанию положительных мотивов учебно-познавательной, трудовой деятельности, воспитание культуры общения с покупателями, привитие навыков коллективного труда, развитие интереса к профессии.

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1.1. | Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров. |
| ПК 1.3. | Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 3. | Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы |
| ОК 6. | Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 7. | Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров. |

Методы обучения:

* беседа;
* объяснение;
* демонстрация;
* практическая работа (работа с образцами товаров, решение производственных ситуаций).

Учебно-методическое обеспечение:

* «Правила продажи отдельных видов товаров» (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98г. №55);
* ситуационные задания, карты - задания.

Материально-техническое оснащение:

* товары в ассортименте;
* раздаточный материал (таблицы, приложения);
* компьютер, проектор, экран;
* презентация.

Междисциплинарные связи:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Дисциплина | Тема |
| 1. | ОП.03 Организация и технология розничной торговли | Особенности продажи отдельных групп товаров. Процесс продажи. Подготовка товаров. Подготовка товаров к продаже |
| 2. | ОП.01 Основы деловой культуры | Правила общения с покупателями. Обслуживание покупателей |
| 3. | МДК 01.01 Розничная торговля непродовольственными товарами | Ассортимент, требования к качеству товаров бытовой химии |

Ход урока

1. *Организационная часть.* Слайд 1 (тема урока)

* проверка посещаемости, внешнего вида, готовности обучающихся к уроку;
* рефлексия в начале занятия (настроение, с которым обучающиеся пришли на урок), У учащихся три «смайлика»: синий, желтый и оранжевый. Они показывают «смайлик» в соответствии с их настроением в начале урока.
* вступительное слово мастера: сообщение темы урока, мотивации, целей;

1. *Актуализация опорных знаний* Слайд 2 (вопросы)

*Тема и цели урока*

Повторение пройденного материала

* Дайте определение понятию «товары бытовой химии»
* Перечислите товары, относящиеся к бытовой химии
* Назовите несколько торговых марок, специализирующихся на выпуске товаров бытовой химии.
* Перечислите ассортиментные группы товаров бытовой химии.

1. *Формирование новых знаний*

План работы на уроке (слайд 3)

1. Требования к качеству товаров бытовой химии (ТБХ)
2. Оценка качества ТБХ (практическая часть)
3. Особенности продажи ТБХ
4. Ситуационные задания (практическая часть)

Беседа с учащимися:

От качества товаров напрямую зависит эффективность их действия. А мы как посредники между производителем и потребителем обязаны донести достоверную информацию о качестве любого товара.

Итак, начнем:

Жизнь современного человека невозможно представить без химических товаров. Они облегчают быт, сохраняют потребительские свойства одежды, предметов домашнего обихода. Ассортимент товаров бытовой химии постоянно обновляется и расширяется за счёт как отечественной, так и зарубежной продукции. Малофункциональные препараты уступают место более эффективным, опасные - более безопасным для здоровья людей и состояния окружающей среды.

В [торговле контроль качества](http://www.znaytovar.ru/new858.html) осуществляется на предприятиях торговли при [приемке товара](http://www.znaytovar.ru/s/Priemka_tovarov_na_sklade.html). При этом руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, стандартами, договорами поставки (контрактами) и т.д.

Все товары, поступающие в розничные торговые предприятия от поставщиков — оптовых или промышленных организаций, проверяются работниками, на которых возложена ответственность за сохранность товаров. При приемке проверяется соответствие количества, качества, [ассортимента](http://www.znaytovar.ru/new369.html) ТБХ данным сопроводительных документов, состояние тары, упаковки, маркировка товаров и тары.

Работники, занимающиеся приемкой товаров, должны хорошо знать все нормативные акты и руководствоваться ими. В первую очередь следует проверить наличие сопроводительных документов: накладной, в которой указаны наименование товара, количество, цена, общая сумма; счета-фактуры, в нем кроме перечисленных данных приведены торговые скидки и стоимость тары; транспортной накладной; упаковочных ярлыков.

При проверке качества оцениваются следующие показатели:

* Целостность упаковки
* Герметичность укупорки/сварки
* Наличие маркировки/ аннотации на русском языке
* Устойчивость маркировки

Требования охраны труда при работе с ТБХ (слайд 4)

А теперь мы проверим качество конкретных образцов ТБХ путем внешнего осмотра (таблица, ассортимент товаров). Приложение 4.

Первый образец рассматриваем вместе, заполняя таблицу. (Слайд 5)

Подведем итоги практической части: качественны ли образцы, каково состояние их упаковки и маркировки?

В обязанности продавца входит не только продажа товаров, но и общение с покупателем, разрешение каких-то ситуаций. В этом мы опираемся на документы: Закон РФ «О защите прав потребителей» и Правила торговли (слайд 6). При продаже ТБХ существуют особенности, которые указаны в этих документах:

* Закон РФ «О защите прав потребителей» (статья 18)
* Правила торговли (п. 27; глава Х, п. 81-84; перечень товаров надлежащего качества, неподлежащих обмену) Приложения 1,2, 5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Мы рассмотрим правила продажи ТБХ на примере нескольких ситуаций Приложение 3. Сравнение решений с эталонами |  |  |  |
| 1. *Формирование умственных действий (закрепление)*   Опрос-беседа:   * Основное назначение ТБХ * Процесс, при котором проверяется качество ТБХ * Показатели, учитываемые при проверке качества ТБХ  1. *Дополнительные задания для обучающихся*: оформление ценников на предложенные товары согласно правилам и требованиям. 2. *Домашнее задание*: Изучение правил хранения, упаковки, правил продажи ТБХ в магазинах района. 3. *Рефлексия*   Рефлексия настроения (смайлики)  Рефлексия деятельности |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | 1.На уроке я работала 2.Своей работой на уроке я 3.Урок для меня показался 4.За урок я 5.Мое настроение 6.Материал урока мне был  7. Домашнее задание мне кажется | активно / пассивно довольна / не довольна коротким / длинным не устала / устала стало лучше / стало хуже понятен / не понятен полезен / бесполезен интересен / скучен легким / трудным простым / сложным |   У учащихся три «смайлика»: синий, желтый и оранжевый. Они показывают смайлик в соответствии с их настроением в конце урока. В данном случае можно проследить, как меняется эмоциональное состояние обучающегося в процессе занятия. |  |  |  |

Приложение 1

*Правила продажи отдельных видов товаров,*

### *утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55*

### Глава X. Особенности продажи товаров бытовой химии

1. Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах, помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать:
   * наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов;
   * дату и номер выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке свидетельства о государственной регистрации (для дезинфицирующих средств, средств борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами);
   * дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);
   * условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).
2. Товары бытовой химии до подачи их в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает освобождение от транспортной тары, сортировку товара, проверку целостности упаковки (в том числе функционирования аэрозольной упаковки) и качества товара (по внешним признакам), наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, инструкций по применению товаров, правильности цен.
3. Предлагаемые для продажи товары бытовой химии должны быть сгруппированы по видам в зависимости от назначения изделий, с тем, чтобы обеспечить удобство их выбора.
4. При передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

Приложение 2

*Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55*

**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации**

(в ред. Постановлений правительства РФ

от 20.10.1998 n 1222, от 06.02.2002 N 81)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства)

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

(п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

13. Животные и растения

(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Приложение 3

Ситуационное задание № 1

Покупательница приобрела стиральный порошок «Миф». Через 2 часа она вернулась в магазин, сказав, что ей нужен порошок для хлопчатобумажных тканей, а она купила стиральный порошок для шерстяных тканей, попросила обменять. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ситуационное задание № 2

Покупательница купила моющее средство для мытья посуды «Sorti» . На следующий день она вернулась в магазин с просьбой обменять моющее средство, т.к. запах показался ей очень резким. Имеет кассовый чек, подтверждающий покупку. Какое решение должен принять продавец? Каким документом он должен руководствоваться?

Ситуационное задание № 3

Покупательница 10.12.10 приобрела гель для мытья стеклянных поверхностей. Придя домой, обнаружила несвойственный запах, осадок и изменение консистенции. Вернувшись в магазин 11.12.10, она попросила продавца обменять данный товар на аналогичный. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ситуационное задание № 4

Покупательница при покупке чистящего средства в аэрозольной упаковке попросила продавца проверить функционирование упаковки в торговом зале. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения?

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ

Ситуационное задание № 1

Продавец должен вежливо отказать покупательнице в обмене стирального порошка «Миф», т.к. товары бытовой химии обмену не подлежат (п.7 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

Ситуационное задание № 2

Продавец должен вежливо отказать покупателю в обмене моющего средства, т.к. товары бытовой химии возврату и обмену не подлежат (п.7 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

Ситуационное задание № 3

Продавец должен обменять гель, т.к. товар ненадлежащего качества со скрытым дефектом. Продавец должен руководствоваться ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17.11.99г. и п.27 гл.1 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55.

Ситуационное задание № 4

Продавец должен вежливо объяснить покупателю, что при передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится (п. 84 гл. 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55).

Приложение 4

Карта-задание

по теме «Требования к качеству, особенности продажи товаров бытовой химии»

Изучить качество упаковки, маркировки товаров бытовой химии и заполнить таблицу по образцу (6 наименований товара):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование товара | Назначение, ассортиментная группа | Вид упаковки | Целостность упаковки, герметичность укупорки | Качество маркировки (полнота информации, устойчивость краски) | Штриховой код |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |

Приложение 5

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ЗАКОН**

**О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

(с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г.)

**Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

[Перечень технически сложных товаров](http://ozpp.ru/library/norubs/10051/index.html) утверждается Правительством Российской Федерации. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)*

Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.  
2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.                  *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

*(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)*

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. п.4. – утратил силу. (*Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)*

5. Отсутствие у потребителя  кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. *в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями [20](http://ozpp.ru/laws/zpp/20.php), [21](http://ozpp.ru/laws/zpp/21.php) и [22](http://ozpp.ru/laws/zpp/22.php) настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке *(в ред.  Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ)*

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*  
6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

*(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  (п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)*

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

*(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*







