

Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Полысаевский индустриальный техникум»

**Учебно-методический комплект  
практических работ  
по МДК 04.01 Технология продажи непродовольственных товаров  
ПМ4 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих  
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)  
по специальности  
38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

**Полысаево 2022**

Учебно-методический комплект по МДК 04.01 Технология продажи  
непродовольственных товаров разработан на основе  
Федерального образовательного стандарта по специальности  
38.02.04 Коммерция (по отраслям) в соответствии с методическими  
рекомендациями по планированию и проведению практических, лабораторных,  
самостоятельных и контрольных работ обучающихся ГПОУ ПИТ

Организация-разработчик: Государственное профессиональное  
образовательное учреждение «Полысаевский индустриальный техникум»

Разработчик:

Артамонова Татьяна Николаевна – преподаватель дисциплин профессионального  
цикла

### **Рабочая программа рассмотрена и одобрена**

Рассмотрено на заседании цикловой методической комиссии  
общепрофессиональных и профессиональных учебных циклов укрупненных групп  
специальностей сферы услуг.

Протокол № от «\_\_»\_\_\_\_\_ 2022г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ С.Г.Архипова

Утверждена зам. директора по УПР \_\_\_\_\_ С.Г. Архипова

«\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Автор:**

**Артамонова Т.Н.**, преподаватель дисциплин профессионального цикла

**Артамонова Т.Н.**

Учебно-методический комплект практических работ обучающихся в процессе изучения МДК 04.01 Технология продажи непродовольственных товаров [Текст]: учебно-методический комплект / сост. Т.Н.Артамонова – Полысаево: ГПОУ ПИТ, 2022. – 47 с.

Методические рекомендации по выполнению практических работ обучающихся разработаны на основе рабочей учебной программы МДК 04.01 Технология продажи непродовольственных товаров. Методические рекомендации содержат задания по МДК 04.01 Технология продажи непродовольственных товаров и технологию их выполнения для самостоятельной работы обучающихся.

Издание предназначено для обучающихся по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) и преподавателей.

## Содержание:

Пояснительная записка.....	5
Перечень практических работ.....	7
Практикумы.....	8
<b>Практическое занятие №1</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	8
<b>Практическое занятие № 2</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований.....	10
<b>Практическое занятие № 3</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	12
<b>Практическое занятие № 4</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	14
<b>Практическое занятие № 5</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований.....	16
<b>Практическое занятие № 6</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований.....	18
<b>Практическое занятие № 7</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	20
<b>Практическое занятие № 8</b> Изучение отдельных видов мебели и инвентаря для торговых организаций.....	22
<b>Практическое занятие №9</b> Подготовка весоизмерительного оборудования к работе и взвешивание товаров.	24
<b>Практическое занятие №10</b> Анализ штрихового кода. Составление классификации непродовольственных товаров.....	28
<b>Практическое занятие №11</b> Определение видов текстильных волокон и тканей.....	30
<b>Практическое занятие №12</b> Ассортимент и качество кожаной обуви. Правила продажи обувных товаров.....	31
<b>Практическое занятие №13</b> Ассортимент и качество пушно-меховых изделий.....	33
<b>Практическое занятие №14</b> Ассортимент и качество парфюмерных товаров.....	35
<b>Практическое занятие №15</b> Ассортимент и качество изделий из пластмасс.....	36
<b>Практическое занятие №16</b> Ассортимент и качество бытовых химических товаров.....	37
<b>Практическое занятие №17</b> Ассортимент и качество изделий из стекла.....	38
<b>Практическое занятие №18</b> Ассортимент и качество строительных товаров.....	39
<b>Практическое занятие №19</b> Ассортимент и качество металлохозяйственных товаров...	40
<b>Практическое занятие №20</b> Ассортимент и качество игрушек.....	42
<b>Практическое занятие №21</b> Ассортимент и качество ювелирных изделий.....	43
<b>Практическое занятие №22</b> Ассортимент и качество художественных изделий и сувениров.....	45
Список рекомендуемых источников.....	47

## Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических работ по МДК 04.01 Технология продажи непродовольственных товаров составлены для помощи обучающимся в освоении названной дисциплины. Правильно организованные и хорошо выполненные лабораторно-практические работы помогают обучающимся в формировании профессиональных навыков специалистов, обеспечивают знание методов исследований и возможности их применения для оценки качества потребительских товаров в условиях практической деятельности торговли.

Практикум составлен для приобретения практического опыта работы обучающихся с ассортиментом непродовольственных товаров, анализа производственных ситуаций по специальности.

Целью практических занятий является подготовка обучающихся к самостоятельной деятельности по осваиваемой специальности Коммерция (по отраслям), а также освоение профессиональных компетенций, полученных обучающимися в процессе обучения.

Практические занятия проводятся в специально оборудованной лаборатории с применением необходимых средств обучения (нормативных и технических документов), торгово-технологического оборудования.

При выполнении практических работ обучающиеся приобретают практический опыт:

- самостоятельной работы с законом «О защите прав потребителей»
- решения производственных ситуаций, возникающих на рабочем месте продавца;
- идентификации отдельных видов мебели для торговых организаций;
- расшифровки маркировки, и символов по уходу за товарами;
- оценки качества товара по органолептическим показателям;
- производить подготовку к работе весоизмерительного оборудования.

Практические занятия проводятся параллельно с изучением теории, после усвоения обучающимися программного материала, предусмотренного соответствующими разделами и темами дисциплины с целью закрепления знаний и привития практических навыков и умений.

При оформлении работы обучающийся фиксирует в тетради наименование темы, цель работы, содержание задания и результаты выполнения отдельных заданий темы по требуемой форме. По окончании занятия, обучающийся, предоставляет преподавателю отчет на проверку и защищает выполненную работу.

**Критериями оценки** результатов выполнения практической и лабораторной работы являются:

- степень реализации цели работы;
- качество оформления отчета;
- степень соответствия результатов работы заданным требованиям.

Оценка выполнения практической и лабораторной работы.

**Отметка «5»** - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, самостоятельно выполнил все указания по выполнению практической работы, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения задачи.

**Отметка «4»** - «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении экспериментальных заданий и расчетов, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

**Отметка «3»** - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, но затрудняется с выполнением всех заданий практической работы без помощи преподавателя, ответил не на все контрольные вопросы.

**Отметка «2»** - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, не может самостоятельно выполнить задания практической работы, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

### Перечень практических работ

№ п/р	Практическое занятие	
1	<b>Практическое занятие №1</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
2	<b>Практическое занятие № 2</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
3	<b>Практическое занятие № 3</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
4	<b>Практическое занятие № 4</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
5	<b>Практическое занятие № 5</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
6	<b>Практическое занятие № 6</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
7	<b>Практическое занятие № 7</b> Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата, срокам удовлетворения требований	2
8	<b>Практическое занятие № 8</b> Изучение отдельных видов мебели и инвентаря для торговых организаций	1
9	<b>Практическое занятие №9</b> Подготовка весоизмерительного оборудования к работе и взвешивание товаров.	1
10	<b>Практическое занятие №10</b> Анализ штрихового кода. Составление классификации непродовольственных товаров	2
11	<b>Практическое занятие №11</b> Определение видов текстильных волокон и текстильных тканей	1
12	<b>Практическое занятие №12</b> Ассортимент и качество кожаной обуви. Правила продажи обувных товаров	1
13	<b>Практическое занятие №13</b> Ассортимент и качество пушно-меховых изделий	1
14	<b>Практическое занятие №14</b> Ассортимент и качество парфюмерных товаров	1
15	<b>Практическое занятие №15</b> Ассортимент и качество изделий из пластмасс	1
16	<b>Практическое занятие №16</b> Ассортимент и качество бытовых химических товаров	1
17	<b>Практическое занятие №17</b> Ассортимент и качество изделий из стекла	1
18	<b>Практическое занятие №18</b> Ассортимент и качество строительных товаров.	1
19	<b>Практическое занятие №19</b> Ассортимент и качество металлохозяйственных товаров	1
20	<b>Практическое занятие №20</b> Ассортимент и качество игрушек	1
21	<b>Практическое занятие №21</b> Ассортимент и качество ювелирных изделий	1
22	<b>Практическое занятие №22</b> Ассортимент и качество художественных изделий и сувениров	1
	Итого	<b>30</b>

## Практикум Практическая работа № 1

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата непродовольственных товаров, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона по продаже непродовольственных товаров

**Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»
- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных в законе «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при продаже непродовольственных товаров.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.1-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

### *Литература и информационные источники:*

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли** / Сафонов М. Н. - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

**Задание 1** *Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55.*

*Результат оформите в тетради, указав статьи закона*

1. Продажа непродовольственных товаров

*Кейс № 1.1* 11 сентября мужчина купил себе модельные туфли, а 28 сентября он обратился с просьбой в магазин обменять туфли на такие же, но на размер больше, т.к. они тесноваты. Туфли не были в употреблении, сохранены товарный ярлык, потребительские свойства. Должны ли обменять покупателя туфли?

*Кейс № 1.2* Покупательница приобрела 15 мая в магазине «Ткани» 3м шелковой ткани. Через 8 дней она обратилась в магазин с просьбой обменять данную ткань на аналогичную, но другой расцветки. Администрация магазина отказала покупательнице в этой просьбе. Кто прав? Ответ поясните.

*Кейс № 1.3* В парфюмерно-косметическом отделе покупатель приобрел духи, спустя 13 дней принес их назад, требуя вернуть деньги. Как должен поступить продавец?

*Кейс № 1.4* 10 января покупательница купила в отделе «кожаная галантерея» женскую сумку голубого цвета, а 20 января принесла в отдел с просьбой обменять ее на черную. Как поступят работники магазина? Обоснуйте ответ.

*Кейс № 1.5* В магазине «Старт» была куплена электропечь, через 2 месяца она вышла из строя и была увезена в ремонт. Покупатель потребовал предоставить ему на период ремонта аналогичный товар. Ему отказали. Кто прав в данной ситуации? Объясните.

*Кейс № 1.6* Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

*Кейс № 1.7* Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён



гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

*Кейс № 1.8* В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку и клавиатуру с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?

*Кейс № 1.9* Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

*Кейс № 1.10* Покупатель приобрел и заказал установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но магазин ему отказал. Кто прав в этой ситуации?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Имеет ли право покупатель обменять качественный товар, если он не подошел по размеру?
2. За чей счет проводится экспертиза товара?
3. В какой срок покупатель может предъявлять требования продавцу относительно качества товара?
4. Что потребитель вправе требовать от исполнителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

## Практическая работа № 2

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата непродовольственных товаров, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона по продаже непродовольственных товаров

### **Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при продаже непродовольственных товаров.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.1-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

### **Литература и информационные источники:**

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300  
*Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (2-е издание переработанное и дополненное) [Электронный ресурс]/*
3. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
4. **Правила торговли** / Сафонов М. Н. - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

*Задание1* Внимательно изучите ситуации и решите их исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55.Результат оформите в тетради, указав статьи закона.

1. Продажа непродовольственных товаров

*Кейс № 1.11* Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

*Кейс № 1.12* Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

*Кейс № 1.13* Покупательница купила в магазине «Крокус» дорогой крем-лифтинг фирмы «Лореаль». Придя домой обнаружила, что срок годности крема истекает через 3дня. Имел ли право продавец продавать данный товар?

*Кейс № 1.14* Прав ли продавец, отказывая потребителю в обмене женского нижнего белья, не подошедшего по размеру, по расцветке?

*Кейс № 1.15* Во время предпраздничной торговли покупательница приобрела подарочный набор в упаковке с целлофановой оберткой. Проверить содержимое упаковки покупателю отказали. Правильно ли это?

*Кейс № 1.16* Покупательница приобрела швейную машинку “Чайка” в магазине “Все для дома”. Швейная машинка в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а может сделать гарантийный ремонт швейной машины. Права ли директор магазина? Поясните свой ответ.

*Кейс № 1.17* Покупатель купил в магазине 10 февраля без примерки полуботинки для сына стоимостью 2100 рублей. Позднее, 23 февраля этого же года он обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не

подошли сыну по размеру. Каковы должны быть действия директора магазина в данной ситуации?

*Кейс № 1.18* Покупательница купила в магазине "Ткани" 20 м. атласной ленты для платья, но примерив, решила заменить ленту кружевом. На следующий день она пришла в магазин, но заведующая отделом ей отказала. Права ли заведующая отделом?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. В какой срок обменивается качественный товар, не подошедший по форме, расцветке, размеру?
2. Имеет ли право покупатель присутствовать при проведении экспертизы?
3. В какой срок продавец обязан удовлетворить требование о замене товара ненадлежащего качества?
4. Какую неустойку за нарушение сроков выполнения работ вправе требовать с исполнителя?

### Практическая работа № 3

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата продовольственных товаров, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона по продаже продовольственных товаров

**Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при продаже продовольственных товаров.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.2-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

**Литература и информационные источники:**

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли / Сафонов М. Н.** - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

*Задание 1* Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55. Результат оформите в тетради, указав статьи закона.

1. Продажа продовольственных товаров

*Кейс № 2.1* Покупательница купила в магазине дрожжи германского производства. Придя домой, она не обнаружила аннотации на русском языке. Вернувшись в магазин, потребовала сопроводительный документ на русском языке к дрожжам. Продавец сказала, что аннотаций на русском языке у нее уже нет. Объясните права покупателя, обязанности и ответственность продавца в данной ситуации.

*Кейс № 2.2* магазине молодому человеку отказали в продаже коньяка, мотивируя это тем, что крепкие спиртные напитки лицам до 21 года продавать запрещено, ему 20 лет. Законны ли действия продавца?

*Кейс № 2.3* Покупатель приобрел в магазине “Продукты” творог, который оказался с просроченным сроком годности. На следующий день он обратился в медицинское учреждение, где ему был поставлен диагноз: «отравление творогом». Через неделю гражданин обратился в магазин с требованием оплатить ему все расходы, связанные с лечением. Директор магазина в просьбе отказал. Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

*Кейс № 2.4* Покупатель 25 марта купил в магазине «Бакалея» кофе натуральный молотый производства Колумбии. 26 марта покупатель обнаружил, что на упаковке отсутствует информация по приготовлению напитка на русском языке. Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.

*Кейс № 2.5* В магазине самообслуживания при входе в торговый зал продавец попросила оставить все сумки на контроле. Покупатель отказался оставить свою сумочку на контроле. Имеет ли право покупатель проходить в торговый зал с сумочкой.

*Кейс № 2.6* Покупатель приобрёл молоко, проверив срок годности. Придя домой, вскрыв упаковку, обнаружил, что молоко кислое. Он вернулся с молоком в магазин.

*Кейс № 2.7* В колбасном отделе магазина покупательница просит взвесить 200 граммов варёной «Докторской» колбасы, но продавец отказывается, объясняя ей, что в конце рабочего дня отрезать колбасу в таком количестве от нового батона она не будет и предлагает купить оставшийся на

витрине кусок колбасы весом 370 граммов. Но денег у покупателя хватает только на 200 граммов колбасы.

*Кейс № 2.8* Покупатель, приобретая продукты в магазине, засомневался в правильности цены на сыр твёрдый «Российский». Ценник на данный товар на момент продажи отсутствовал. В связи с этим покупатель попросил у продавца документ, подтверждающий цену на сыр. Продавец отказала, ссылаясь на то, что покупатель не имеет права требовать документы.

*Кейс № 2.9* Покупатель просит взвесить фрукты в киоске «Фруктовый мир». Витрины киоска заставлены образцами товаров. Продавец взвешивает фрукты и называет стоимость покупки, но покупатель не согласен со стоимостью покупки, так как не видит весов и просит обеспечить наглядность взвешивания покупки. Продавец отказывает.

*Кейс № 2.10* В магазине «Колос» покупатель попросил разрезать булку хлеба пополам и продать ему полбулки. Ему отказали. Правильно ли это? Обоснуйте ответ.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

***Контрольные вопросы:***

1. В какой срок обменивается некачественный товар?
2. Какие требования в отношении недостатков можно заявлять
3. В течение какого срока продавец обязан заменить товар в случае обнаружения недостатков товара и предъявлении требования о его замене?
4. Если исполнителем нарушены сроки выполнения работ, оговоренные в договоре, что потребитель вправе требовать?

## Практическая работа № 4

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам обмена и возврата продовольственных товаров, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона по продаже продовольственных товаров

### **Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при продаже продовольственных товаров.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК 1.2-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

### *Литература и информационные источники:*

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли / Сафонов М. Н.** - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

*Задание1* Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55. Результат оформите в тетради, указав статьи закона.

*Кейс № 2.11* В магазине при покупке спиртных напитков у молодого покупателя потребовали показать паспорт. Покупатель возмущен. Правомерно ли это? Ответ поясните.

*Кейс № 2.12* При продаже продовольственных развесных товаров, к сумме покупки была добавлена стоимость упаковки, правомерно ли это? Почему?

*Кейс № 2.13* Покупатель попросил отрезать 500 гр. полукопченной колбасы и передать ему колбасу в нарезанном виде. Как поступят работники прилавка? Обоснуйте свои выводы.

*Кейс № 2.14* Покупательница, приобретая с лотка батон нарезной, потребовала, чтобы продавец упаковала покупку в целлофановый пакет. Продавец отказался выполнить данное требование, ссылаясь на то, что у него нет сейчас пакетов. Кто прав в данной ситуации?

*Кейс № 2.15* В предпраздничный день мужчина хотел приобрести подарочный набор, в состав которого входит: полусладкое шампанское, коробка шоколадных конфет и растворимый кофе. Рассмотрев набор, он обратился к продавцу с просьбой убрать из набора кофе. Продавец отказалась раскомплектовать подарочный набор, ссылаясь на то, что не имеет на это право.

*Кейс № 2.16* Покупательница взяла с полки 2 пачки гречки в заводской упаковке и попросила продавца взвесить данный товар. Продавец ей отказал. Нарушил ли права покупателя продавец?

*Кейс № 2.17* Девушка М. в возрасте 17,5 лет решила купить в мини-магазине бутылку пива. Ей было отказано в продаже, покупательница возмущена, требует книгу отзывов и предложений. Правы ли работники прилавка, отказав в покупке, почему?

*Кейс № 2.18* Покупатель на следующий день после покупки коробки шоколадных конфет обратился в магазине с требованием расторжения договора купли - продажи, поскольку приобретенные конфеты оказались с просроченным сроком годности и стали жесткими. Администрация магазина отказала покупателю в удовлетворении его требований, т.к. он не предъявил кассового чека. Правомерны ли действия администрации, обоснуйте ответ.

*Кейс № 2.19* За 10 минут до закрытия магазина был прекращен допуск покупателей в торговый зал. Правильно ли поступила администрация магазина?

*Кейс № 2.20* Покупатели утром у входа в магазин с удивлением обнаружили, что он закрыт на санитарный день. Обязан ли магазин заблаговременно предупредить покупателей о закрытии магазина на санитарный день?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Перечислите список товаров, не подлежащих возврату и обмену
2. В какой срок вы можете предъявить требования к исполнителю в отношении выполненной работы?
3. Если у продавца отсутствует аналогичный товар, и невозможно обменять товар надлежащего качества, в какой срок продавец обязан вернуть покупателю денежные средства за товар?
4. В какой срок покупатель может отказаться от товара, приобретенного дистанционно?

## Практическая работа № 5

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам расчета с покупателями, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона при расчетах с покупателями

**Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при расчетах с покупателями.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.1-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

**Литература и информационные источники:**

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли / Сафонов М. Н.** - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

*Задание 1* Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55. Результат оформите в тетради, указав статьи закона.

*Кейс № 3.1* Кассир начал сканировать товар, но покупатель просит продавца повременить с оплатой товара, так как он хочет еще вернуться в торговый зал, потому что забыл еще кое-что купить. Как должен поступить кассир?

*Кейс № 3.2* Покупатель отказывается оплатить отсканированную покупку, мотивируя отсутствием нужной денежной суммы. Составьте алгоритм действий кассира в данном случае.

*Кейс № 3.3* Покупатель отказывается от какого-либо товара, после того как кассир выдал покупателю чек и сдачу. Составьте последовательность действий кассира в данном случае.

*Кейс № 3.4* Покупатель, после того как приобрел покупку и вышел из магазина, возвращается через 10-15 минут и обращается к охраннику с заявлением, что продавец ошибся и недодал ему 100 рублей сдачи. Опишите дальнейшие действия сотрудников магазина.

*Кейс № 3.5* Покупатель расплачивается ветхой или рваной купюрой за товар. Кассир отказывается принимать купюру. Прав ли кассир? Обоснуйте ответ.

*Кейс № 3.6* Покупатель просит на кассе пачку сигарет определенной торговой марки. Кассир говорит, что таких сигарет нет. Покупатель начинает возмущаться, потому что видел сигареты на другой кассе. Имеет ли право кассир отказать в данной просьбе покупателю? Как он должен поступить?

*Кейс № 3.7* Покупатель расплачивается очень крупной купюрой, у кассира нет сдачи. Что должен предпринять кассир?

*Кейс № 3.8* На кассе покупатель выясняет, что цена на ценнике не соответствует цене в чеке. Кассир говорит, что на самом деле, на полке цена неправильная. Покупателю уже все равно, он просто уверен, что в магазине непорядочный персонал.

*Кейс № 3.9* Кассир, рассчитываясь, не додал покупателю 2 рубля. Покупатель возмутился. Как кассир должен был предотвратить сложившуюся ситуацию?

*Кейс № 3.10* Кассир, соблюдая стандарты, предлагает пакетик покупателю, у которого мелкий товар. Покупатель отвечает грубостью. Как должен поступить кассир согласно стандартам?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. В какой форме предъявляются претензии продавцу (исполнителю)?



2. Какие требования покупатель имеет право предъявлять продавцу, обнаружив недостатки в купленном товаре?
3. В какой срок продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества, если необходимо провести дополнительную проверку качества товара?

## Практическая работа № 6

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам расчета с покупателями, сроком удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона при расчетах с покупателями

**Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при расчетах с покупателями.

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при расчетах с покупателями.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.1-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

**Литература и информационные источники:**

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли / Сафонов М. Н.** - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

*Задание1 Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55.Результат оформите в тетради, указав статьи закона.*

*Кейс № 3.11* Кассир во время сканирования товара, предлагает пакет в середине покупки. Покупатель возмущен. Как должен поступить кассир согласно стандартам обслуживания?

*Кейс № 3.12* При снятии кассы обнаружены излишки денежной суммы в размере 500 рублей. Кассир объявил, что это его деньги. Прав ли кассир?

*Кейс № 3.13* Покупатель пришел в магазин в плохом настроении. На кассе он находит повод для конфликта и начинает оскорблять кассира.

*Кейс № 3.14* Кассир слишком быстро сканирует товар. Покупатель не успел сложить его в пакет. Кассир начал обслуживать следующего покупателя. Товар смешался, покупатель делает замечание кассиру. Оцените действия кассира. Как исправить ситуацию?

*Кейс № 3.15* В зале нет ценника на товар. На кассе покупатель просит до сканирования сказать, сколько стоит товар. Дальнейшие действия кассира?

*Кейс № 3.16* Отсканированный товар случайно поврежден по вине кассира. Как он должен поступить?

*Кейс № 3.17* Покупатель в пакетик сложил несколько сырков. Кассир, сканируя товар, вынул его с пакетика и не сложил обратно. Покупатель возмущен. Прав ли кассир?

*Кейс № 3.18* Покупатель передумал брать товар, который принес на кассу. Кассир вежливо попросил его отнести товар на место. Покупатель отказывается. Кто прав?

*Кейс № 3.19* У кассира закончилась лента в час-пик. Покупатели в очереди начинают возмущаться. Как согласно инструкции должен поступить кассир?

*Кейс № 3.20* Покупателя мучает жажда. Он, совершая покупки в торговом зале, берет бутылку минеральной воды, открывает и выпивает ее. На кассу он приходит с пустой бутылкой. Прав ли покупатель? Каковы должны быть действия кассира?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

***Контрольные вопросы:***

1. С какого момента договор купли-продажи между покупателем и продавцом считается заключенным?
2. По истечении 15 дней со дня приобретения технически сложного товара покупатель обнаружил в нем недостатки. Имеет ли он право вернуть товар продавцу или требовать его замены?
3. В какой срок продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества, если необходимо провести дополнительную проверку качества товара?
4. Что вы сделаете, если купленный товар, на который не истек гарантийный срок, сломался?

## Практическая работа № 7

Тема программы: **Защита прав потребителей**

**Тема:** Решение ситуационных задач по правилам расчета с покупателями, срокам удовлетворения требований

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы** закрепить основные положения закона при расчетах с покупателями

**Задачи:**

- изучить основные положения закона «О защите прав потребителей»

- используя статьи закона научиться решать конфликтные ситуации исходя из правил, установленных законом «О защите прав потребителей» и Постановлением правительства РФ № 55 при расчетах с покупателями.

**Формировать компетенции:** ОК1-7, ПК1.1-1.5

**Материально-техническое оснащение:** Методические рекомендации для преподавателей по практическому применению сборника ситуаций

**Литература и информационные источники:**

1. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2016. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
2. **Правила торговли / Сафонов М. Н.** - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>

**Задание1** Внимательно изучите ситуации и решите их, исходя из требований закона «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ № 55. Результат оформите в тетради, указав статьи закона.

**Кейс № 3.21** Покупатель утверждает, что в чеке есть сумма, проведенная через кассу, которая, по его мнению, лишняя. Действия кассира.

**Кейс № 3.22** Покупатель со спиртными напитками подходит к кассе. Кассир не может определить возраст покупателя. Как должен поступить кассир согласно правил торговли?

**Кейс № 3.23** Кассир на рабочее место принес личные вещи, в том числе кошелек с деньгами. Администратор сделал замечание и потребовал убрать личные денежные средства из кассовой кабины. Кассир не согласен с требованием. Разрешите данный конфликт. Обоснуйте ответ.

**Кейс № 3.24** В начале рабочего дня кассир отказалась получать разменную монету у старшего кассира, мотивируя тем, что мелочь накапливается в течение дня. Первого покупателя, у которого не было мелочи, попросила разменять купюру в соседнюю кассу. Расцените действия кассира. Сделайте правильный вывод.

**Кейс № 3.25** При расчете с очередным покупателем кассир, молча подсчитала стоимость покупки, напечатала чек, но не выдала его покупательнице, права ли она? Какие правила она нарушила?

**Кейс № 3.26** Покупатель возвращается к кассиру через 7 минут после совершения покупки с претензией, что ей дали сдачу с купюры, достоинством 500 рублей, хотя она подавала кассиру купюру, достоинством 1000 рублей. Как должен поступить кассир?

**Кейс № 3.27** При расчете с очередным покупателем кассир молча сканирует товар, затем берет деньги у покупателя и также молча выдает сначала сдачу монетами, затем купюрами, и только после этого выдает чек.

**Кейс № 3.28** Покупатель принес товар на кассу, но покупать его передумал. Кассир вежливо попросил его отнести товар на место. Покупатель отказывается. Кто прав?

**Кейс № 3.29** Покупатель подходит к кассиру, предъявляет бракованный товар, якобы купленный в этом магазине, и требует вернуть сумму за возвращенный товар.

Кто занимается возвратом и обменом товара? Как должен поступить кассир?

**Кейс № 3.30** Ребенок в возрасте 8 лет принес в кассовую зону упаковку спичек и высыпал кассиру горсть мелочи. Кассир поворчав, пересчитала мелочь и провела покупку через кассу. Какое правило нарушила кассир?

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

- 1 Перечислите права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
- 2 Имеет ли покупатель право предъявлять требования продавцу, если кассовый или товарный чек утеряны?
3. В какой срок продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества, если на момент обращения покупателя товар, необходимый для замены, отсутствует?
4. Что делать, если продавец отказывается принимать претензию лично?

## Практическая работа № 8

Тема программы: **Эксплуатация и характеристика торгового оборудования для продажи непродовольственных товаров**

**Тема:** Изучение отдельных видов мебели и инвентаря для торговых организаций

**Объем учебного времени:** 4 часа.

**Цель работы:** изучить виды мебели и инвентаря для продажи непродовольственных товаров

**Задачи:**

- 1.изучить основные виды современной торговой мебели и торгового инвентаря для непродовольственных магазинов;
2. научиться подбирать торговую мебель и торговый инвентарь для оснащения торговых залов непродовольственных магазинов;
- 3.научиться определять установочную площадь под мебель и составлять план рационального размещения торговой мебели в магазине.

**Формируемые компетенции:** ОК1, 4, 5, 7 ПК1.2, 1.4

**Материалы для выполнения работы:**

*учебная литература:*

**Торговое оборудование :** учебное пособие / В.Ф. Кащенко, Л.В. Кащенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018. - 398 с. : ил. - (ПРОФИль). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/927439>

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Дайте характеристику предложенным образцам торговой мебели согласно признакам классификации. Результаты задания запишите в таблицу 1.

Таблица 1 - Классификация торговой мебели

Признак классификации	Вид торговой мебели		
<i>по месту использования</i>			
<i>по назначению</i>			
<i>по способу установки</i>			
<i>по товарному профилю</i>			
<i>по методу продажи</i>			
<i>по конструкции</i>			

*Задание 2.* Пользуясь предложенными образцами торговой мебели, составьте перечень торговой мебели для оснащения, предложенного в вариантах 1-4 типа магазина самообслуживания. Обоснуйте свой выбор, указав назначение мебели. Результаты выполнения задания отразите в таблице 2.

Таблица 2 - Оснащение магазина торговой мебелью

Вид торговой мебели	Назначение	Особенности конструкции
Мебель для торговых залов		
Мебель для подсобных помещений		

Вариант 1. Магазин «Посуда»

Вариант 2. Магазин «Одежда»

Вариант 3. Магазин «Ткани»

Вариант 4. Магазин «Обувь»

**Задание 3.** Определите установочную площадь под мебель в предложенном варианте магазина. Варианты магазинов: «Парфюмерно-косметические товары», «Галантерейные товары», «Бытовая техника», «Одежда», «Обувь», «Ткани». Площадь магазина и метод продажи выбираются любые.

**Задание 4.** Подберите торговую мебель для оснащения торгового зала предложенного варианта магазина. Выполнение задания оформите в виде таблицы 3.

Таблица 3 - Типы торговой мебели для оснащения магазина и установочную площадь под мебель

Наименование мебели	Тип мебели	Размеры мебели, м		Количество, шт	Фактическая установочная площадь, м <sup>2</sup>
		Длина	Ширина		
Горка пристенная	PX1103	0,9	0,7	6	3,78
.....	.....	....	....	....	.....
Итого				8	$\sum S_{ф} =$

Обобщите результаты заданий:

- укажите роль технической оснащённости магазина торговой мебелью;
- обоснуйте рациональность подобранной мебели;
- оцените рациональность использования торговой площади (сравните нормативные и фактические установочные коэффициенты торговой площади конкретного магазина и установочные площади).

**Задание 5.** Составьте перечень торгового инвентаря для оснащения предложенного в вариантах 1-4 типа магазина самообслуживания. Обоснуйте свой выбор, указав назначение инвентаря. Результаты выполнения отразите в таблице 4.

Таблица 4 - Оснащение магазина инвентарем

Группа инвентаря (в зависимости от назначения)	Вид инвентаря
Инвентарь для упаковки и вскрытия тары	
Инвентарь для контроля качества товаров	
Инвентарь для подготовки к продаже и продажи товаров	
Рекламно-выставочный инвентарь	
Инвентарь для хранения рабочего запаса товаров	
Вспомогательный инвентарь	
Счетный инвентарь	
Санитарно-гигиенический инвентарь	
Противопожарный инвентарь	

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Каково назначение мебели для торговых предприятий?
2. По каким признакам подразделяется мебель торговых предприятий?
3. Какие требования предъявляются к мебели?
4. Какая мебель используется для торговых залов магазинов?
5. Как производится выбор торговой мебели и расчет потребности в ней?
6. Что такое инвентарь? Перечислите виды инвентаря.
7. Какие виды инвентаря и инструментов используются для подготовки товаров к продаже?

## Практическая работа № 9

Тема программы: **Эксплуатация и характеристика торгового оборудования для продажи непродовольственных товаров**

**Тема:** Подготовка весоизмерительного оборудования к работе и взвешивание товаров  
**Объем учебного времени:** 1 час.

**Цель работы:** научиться подготавливать весы к работе и взвешивать товар

**Задачи:**

- изучить устройство и техническую характеристику настольных циферблатных весов;
- научиться подготавливать весы к работе;
- освоить методику поверки весов;

**Формируемые компетенции:** : ОК1, 2, 3, 7 ПК 1.3

**Материально-техническое оснащение:** весы рычажные настольные циферблатные РН 10 Ц13У, весы электронные Меркурий 115.

**Литература и информационные источники:**

*учебная литература:*

- Торговое оборудование : учебное пособие / В.Ф. Кащенко, Л.В. Кащенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018. - 398 с. : ил. - (ПРОФИЛЬ). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/927439>

### Задание для самостоятельной работы



*Задание 1.* Найдите и покажите на весах основные части и детали, назовите их назначение.

*Задание 2.* Зарисуйте клавиатуру настольных электронных весов и укажите назначение (функции) клавиш.

*Задание 3.* Подготовьте весы к работе (опишите технику подготовки):

- установите весы по уровню;
- убедитесь, что платформа весов не нагружена;
- проверьте электробезопасность весов, для чего: убедитесь, что весы заземлены; проверьте целостность вилки, шнура,

розетки и плотность крепления шнура к вилке;

- вставьте вилку сетевого шнура питания в розетку электросети и включите сетевой выключатель;

- проверьте готовность весов к работе: нажмите клавишу **ON/OFF** - весы проходят тестирование индикатора последовательным перебором цифр от 0 до 9 и до появления на индикаторе нулей.

Меры предосторожности:

- ✓ Запрещается включать весы в сеть при отсутствии заземления
- ✓ Не нагружайте весы сверх допустимого; не допускайте резких ударов по платформе
- ✓ Платформа и взвешиваемый товар не должны касаться сетевого шнура или других предметов
- ✓ Протирайте платформу и корпус весов сухой, мягкой тканью
- ✓ Избегайте прямого попадания воды на весы
- ✓ Не подвергайте весы сильной вибрации
- ✓ Весы следует устанавливать вдали от высоковольтных кабелей, двигателей, радиопередатчиков и других электромагнитных помех
- ✓ После перевозки или хранения при низких отрицательных температурах весы



можно включить не раньше, чем через 6 часов.

**Задание 4.** Проведите опробование весов.

*Устойчивость весов:*

- выведите весы из состояния равновесия путем нажатия в центр платформы рукой с небольшим усилием;
- убедитесь, что на индикаторе «Масса» высвечиваются показания, соответствующие усилию нажатия, а затем индикатор обнуляется.

*Проверка системы тарокомпенсации:*

- установите на платформу весов гирю, равную наибольшей массе тары;
- нажмите клавишу «TARE» и убедитесь, что этот вес компенсировался (индикатор массы должен показывать нули).

5.5. Взвесьте товар в тару покупателя, определите стоимость товара и рассчитайте сдачу, для чего:

- положите тару на площадку весов (индикатор ВЕС покажет вес тары);
- нажмите клавишу **TARE** (показания индикатора ВЕС обнулится, а указатели *НУЛЬ* и *ТАРА* включатся)
- положите товар в тару;
- введите цену товара за 1 кг и определите его стоимость;
- нажмите клавишу **TTP/CALLS**
- снимите товар с площадки и нажмите клавишу **TARE**;
- нажмите клавишу **PAY**;
- введите цифровыми клавишами сумму, предложенную покупателем для оплаты (высвечивается на индикаторе **СТОИМОСТЬ**);
- нажмите клавишу **PAY**. На индикаторе ВЕС высветится надпись «СНп», а на индикаторе **СТОИМОСТЬ** – сдача, которую надо выдать покупателю;

Для выхода из этого режима нажмите вновь клавишу **PAY**.

**Задание 6.** Заполните таблицу 1

Таблица 1 - Порядок работы на настольных электронных весах

<i>Выполняемая операция</i>	<i>Техника выполнения</i>
Запоминание цены товара	
Вызов цены из памяти весов	
Определение стоимости весового товара и расчет сдачи	
Определение стоимости весового товара в тару покупателя	
Определение суммарной стоимости покупки	

**Задание 7.**

7.1 Найдите и покажите основные части и детали весов РН-10Ц13У, назовите их назначение

7.2 Зарисуйте схему весов РН-Ц13У и укажите название основных деталей.

7.3 Установите весы по уровню (технику установки опишите)

7.4 Произведите установку весов по уровню в такой последовательности:

-разместите весы на ровной, прочной, устойчивой не прогибаемой поверхности на расстоянии 15-20 см от края стола;

-опустите контрагайки вниз, а ножки закрутите к корпусу весов до отказа так, чтобы стопорный винт не касался поверхности стола;

-установите весы по уровню путем вращения винтовых ножек так, чтобы пузырек воздуха расположился точно в центре уровня (выкручивать винтовые ножки следует попарно);

-после установки весов по уровню ножки весов зафиксируйте контрагайками;

-проверьте устойчивость весов на столе нажатием руки на циферблатный кожух.

7.5 Нарисуйте схему установки весов по уровню, указав стрелками направление вращения винтовых ножек( в центре расположите положение пузырька уровня, а по периметру винтовые ножки)

7.6 Проведите тарирование весов (опишите технику тарирования).

После установки весов по уровню стрелка весов должна установиться на нулевом делении. Если стрелка не совпала с нулевым делением, необходимо тарировать весы.

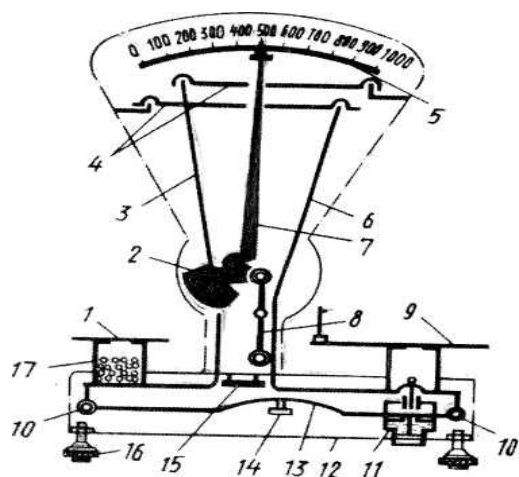


Рис.1 Устройство весов РН-10Ц13У

**ЗАПРЕЩАЕТСЯ** подгонять стрелку к нулю вращением винтовых ножек.

Если стрелка не дошла до нулевого деления (расположена на белом поле), то нужно выполнить следующие действия:

-снять гиревую площадку, вынуть из тарировочной камеры некоторое количество груза (балласта);

-установить все снятые детали на место, не фиксируя их;

-убедиться, что стрелка совпала с нулевым делением шкалы;

-произвести окончательную установку деталей гиревой площадки.

Если стрелка перешла нулевое деление (расположена на шкале), то нужно выполнить следующие операции:

-добавить на гиревую площадку весов такое количество груза (балласта), чтобы стрелка совпала с нулевым делением;

- снять гиревую площадку и добавить балласт в тарировочную камеру;

-установить детали гиревой площадки.

7.7 Отрегулируйте частоту колебаний стрелки (опишите технику регулирования)

После установки весов проверьте колебания стрелки (должно быть не более 3-4 колебаний в одну и другую стороны).

Увеличить частоту колебаний стрелки можно следующим образом:

-снять товарную площадку;

-повернуть винт масляного успокоителя против часовой стрелки (ослабить винт успокоителя);

-убедиться, что стрелка совершает 3-4 затухающих колебания.

Уменьшить частоту колебаний стрелки можно следующим образом:

- снять товарную площадку;

-вернуть винт масляного успокоителя по часовой стрелке (закрутить винт успокоителя);

-убедиться, что стрелка совершает 3-4 затухающих колебания

7.8 Освойте методику поверки весов (технику поверки опишите).

После установки и регулировки весов проведите поверку по следующим показателям:

*Чувствительность уровня:*

-подложите пластинку толщиной 1 мм под винтовые ножки;

-убедитесь что пузырек уровня сместился на 1мм.

*Устойчивость весов:*

-выведите весы из равновесия;

-убедитесь, что стрелка весов плавно возвращается в нулевое положение и между стрелкой и нулевым делением шкалы нет видимого зазора.

*Точность и постоянство показаний весов:*

-установите на товарную и гирную площадку гири массой 1кг в восьми различных точках-положениях на площадках;

-убедитесь, что стрелка весов находится на нулевом делении шкалы, либо отклоняется от нулевого деления не более чем на половину наименьшего деления шкалы.

*Точность в пределах шкалы:*

- поместите последовательно на товарную площадку гири массой 250,500,750г и 1кг;

-убедитесь, что при установке гирь стрелка показывает массу, соответствующую массе установленной гири, или отклоняется от необходимого значения не более чем наполовину деления шкалы.

*Чувствительность весов:*

-установите на товарную площадку образцовую гирю и добавьте гирьку массой, равной делению шкалы (5г);

-убедитесь, что стрелка весов отклонилась на одно деление.

8. Взвесьте товар без тары и в таре, определите их массу. Порядок взвешивания и его результат опишите.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1.Какова последовательность подготовки электронных весов к работе.

2.Какова последовательность действий при взвешивании товара в тару покупателя на электронных весах.

3.Расшифруйте условное обозначение весов РН-10Ц13

4.Как провести тарирование весов РН-10Ц13? В присутствии кого производится тарирование?

5.Как проводится поверка весов РН-10Ц13 на чувствительность уровня?

6.Как взвесить товар в тару покупателя на весах РН-10Ц13?

## Практическая работа № 10

### Тема программы Тема 1.2. Общая часть товароведения непродовольственных товаров.

**Тема:** Анализ штрихового кода. Составление классификации непродовольственных товаров

**Объем учебного времени:** 2 часа

**Цель работы:**

- изучить правила, признаки и системы классификации, штрихкода.

**Задачи:**

- закрепить теоретические знания по данной теме;

- сформировать умения по классификации товаров;

- сформировать умения анализа штрихового кода

-;

**Формируемые компетенции:** ОК4, ПК1.1, ПК1.3

**Материально-техническое оснащение:**

- учебная литература:

**Товароведение непродовольственных товаров:** Учебное пособие / Голубенко О.А., Новопавловская В.П., Носова Т.С. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 336 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-106-6 - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/497478>

- нормативные документы:

ГОСТ 30743-2001 (ИСО/ЭК 15417-2000) Автоматическая идентификация. Кодирование штриховое. Спецификация символики Code 128 (Код 128)

- образцы упаковки потребительских товаров

**Задание для самостоятельной работы**

**Задание 1.** Повторите основные методы классификации непродовольственных товаров и виды информационных знаков по лекционным материалам и учебнику Товароведение непродовольственных товаров «Классификация товаров» и «Информационные знаки».

**Задание 2.** Составьте классификации по такому виду обуви, как ботинки по следующим группировкам: на подошве кожаной, из пористой резины, из полиуретана; на шнурках, резинках, застежке-молнии; с верхом из юфтевой кожи и хромовой кожи, из синтетических материалов.

Результаты оформите в виде таблицы 1 и классификационной схемы.

Таблица 1- Классификация обуви

№ п/п	Вид товара	Признаки	Фасеты

**Задание 3.** Изучите штрих-код продукции на примере 2 –х упаковок непродовольственных товаров и определите страну производителя, рассчитайте контрольное число и сделайте вывод о достоверности маркировки товара.

Результаты оформите в виде таблицы 2.

Таблица 2 - Идентификация товара по штриховому коду

№	Код государства	Код завода-изготовителя	Код товара	Контрольная цифра	Достоверность

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Дайте определение понятиям:

- классификация;
  - объект;
  - признак классификации;
  - степень классификации.
2. Какие методы классификации вы знаете, их достоинства и недостатки.
  3. Перечислите основные правила классификации при иерархическом методе.
  4. Что такое кодирование, его цель.
  5. Перечислите достоинства и недостатки известных вам методов кодирования.
  6. Штриховое кодирование товаров, назначение.

Тема программы: **Товароведная характеристика текстильных товаров и технология их продажи**

Тема **Определение видов текстильных волокон и текстильных тканей**

**Объем учебного времени:** 1 час

**Цель работы** - обобщение и систематизация материала по теме «Текстильные товары»;

**Задачи:**

- изучить основные характеристики текстильных волокон;
- приобрести навыки распознавания различных видов волокон органолептическим методом;
- формировать умения давать товароведную характеристику

**Формируемые компетенции:** ОК1-6; 5 ПК1.1- 1.5

- **Материально-техническое оснащение:** образцы упаковки волокон, линейка, стаканы, пинцет, спиртовка

**Литература и информационные источники**

*учебная литература:*

Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

Задание для самостоятельной работы

*Задание 1.* Повторите классификацию текстильных волокон по лекционным материалам и учебнику Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: под ред. Т.И.Чалых §2.1.

*Задание 2.* Изучите и проведите практическую работу 1

*Задание 3.* Идентификация ассортимента тканей. Опишите особенности тканей, используя данные сайта [www.znaytovar.ru](http://www.znaytovar.ru), данные укажите в таблице 3.

Таблица 3 - Свойства тканей

№	Вид	Свойства	Назначение	Название ткани

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Как отличить сатин от атласа?
2. Как отличить ткани набивные от пестротканых?
3. Для каких тканей применяют несминаемую отделку?
4. В чем различие ситца, мадаполама и муслина?
5. Как по внешнему виду отличить фланель от бумазеи и байки?
6. Чем отличаются драпы от пальтовых тканей?

## Практическая работа № 12

Тема программы: **Товароведная характеристика обувных товаров и технология их продажи.**

Тема Ассортимент и качество кожаной обуви. Правила продажи обувных товаров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы - обобщение и систематизация материала по теме «Обувные товары»;

**Задачи:**

- изучить детали, методы крепления низа обуви;
- изучить ассортимент кожаной обуви, научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации;
- приобрести навыки проверки качества обуви органолептическим методом пользуясь методикой осмотра;

**Формируемые компетенции:** : ОК1, 3, 4, 7 ПК1.1, 1.3, ПК 1.5

**Материально-техническое оснащение:**

*нормативные документы:*

1. ГОСТ 26167-2005 «Обувь повседневная. Общие технические условия»
2. ГОСТ 7296-81 «Обувь. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение» (с Изменениями N 1-4)
3. ГОСТ 28371-89 «Обувь. Определение сортности»
4. Постановление правительства РФ от 19 января 1998 года N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»

**Литература и информационные источники:**

Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>.

*образцы изделий*

*приборы, оборудование:* плакаты с приемами осмотра кожаной обуви, линейки

Задание для самостоятельной работы

*Задание 1.* По учебнику «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров» повторите классификацию и ассортимент кожаной обуви.

*Задание 2.* По учебнику «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров» изучите методы крепления низа обуви.

*Задание 3.* По учебной литературе «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров» выполните практическую работу.

*Задание 4.* Решите производственные ситуации, используя Постановление правительства РФ от 19 января 1998 года N 55.

4.1 6.05.2013 были куплены босоножки. Через 3 дня оторвалась резинка с маленькой застежкой и куда-то улетела. Продавец определил гарантию в 30 дней. Можно ли потребовать деньги назад или замену на другие босоножки?

4.2 Покупатель купил туфли, но через два дня убедился, что туфли ему малы, причем в эксплуатации они не были. Можно ли сдать туфли в магазин, если утерян ценник, но сохранился чек и фирменный пакет.

4.3 Покупательница приобрела зимние сапоги с 20% скидкой по окончании зимнего сезона. Примут ли вещь обратно в магазин, если она решит вернуть покупку обратно, мотивируя тем, что сапоги не подошли ей по расцветки?

4.4 10 марта покупательница приобрела в магазине женские туфли. Гарантия – 1 месяц. Через три дня в туфлях «вылетела» набойка. В магазине отказались безвозмездно устранять недостаток, сказав, что набойка «вылетела» по вине покупателя, а причиненное покупателем механическое повреждение устраняется за его счет. Прав ли продавец? Что обязан был сделать продавец в данной ситуации, когда гарантийный срок не истек?

4.5 10 ноября покупательница приобрела в магазине зимние лаковые сапоги. Гарантия – 1 месяц. 15 декабря покупательница принесла сапоги, лаковое покрытие которых через неделю носки «пошло» трещинами. В магазине продавец отказался принять сапоги, так как установленный гарантийный срок 1 месяц истек. Прав ли продавец? Как исчисляется гарантийный срок для сезонных товаров? Какие права имеет покупатель в данной ситуации?

4.6 Магазин закрывается на обед. В магазине несколько запоздалых покупателей. Покупатель подходит с товарным чеком к продавцу с просьбой отпустить товар. Продавец отказал покупателю, сказав, что у нее обед, и предложил прийти после обеда. Правильно ли поступил продавец.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. По каким внешним признакам можно отличить натуральную кожу от искусственной?
2. Каковы отличительные признаки сапог от полусапог, ботинок от полуботинок, туфель летних от пантолет, сандалет от сандалий?
3. Какие дефекты могут возникнуть при неправильном хранении кожаной обуви?
4. С какого дня исчисляется гарантийный срок товара



### Практическая работа № 13

Тема программы: **Товароведная характеристика пушно-меховых товаров и технология их продажи.**

**Тема:** Ассортимент и качество пушно-меховых изделий

Объем учебного времени: 1 часа

**Цель работы :** обобщение и систематизация материала по теме «Пушно- меховые товары»;

**Задачи:**

- изучить ассортимент пушно-меховых полуфабрикатов;
- изучить ассортимент пушно-меховых изделий;
- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации;

**Формируемые компетенции** ОК1, 2, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3, ПК 1.5

• **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ГОСТ 19878-74 «Меха, меховые и овчинно-шубные изделия. Маркировка, упаковка, транспортирование, хранение» (с Изменениями N 1-5)
2. ГОСТ 32084-2013 «Одежда меховая. Общие технические условия»
3. ГОСТ 10151-75 «Уборы меховые женские. Общие технические условия» (с Изменениями N 1, 2, 3)

**Литература и информационные источники:**

1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Ознакомьтесь с ассортиментом верхней меховой одежды:

а) по каталогам интернет-магазинов («Шапка Мономаха» <http://elite-furs.ru/about.html>, «Меховой ряд» <http://mexovoiryad.ru>, ЗАО «Судиславль» <http://mex-mag.ru>) изучите ассортимент верхней меховой одежды. Запишите в тетрадь:

- виды применяемых пушно-меховых полуфабрикатов;
  - отличительные признаки женской меховой одежды: пальто, манто, полупальто, куртки, жакета;
  - отличительные признаки мужской меховой одежды: пальто, пиджака, куртки, жилета;
  - виды нагольных меховых изделий (дубленок) и их отличительные особенности;
- б) изучите маркировку верхней меховой одежды. Запишите в тетрадь количество размеров и ростов для женской, мужской и детской одежды;

в) дайте товароведную характеристику трем образцам верхней меховой одежды, результаты запишите в таблицу 9.

Таблица 9 - Характеристика образцов верхних меховых изделий

Вид изделия	Группа по назначению	Половозрастное назначение	Вид полуфабриката, его обработка	Детали изделия	Фасон	Размер и рост

*Задание 2.* Изучите ассортимент меховых деталей для одежды и запишите в тетрадь:

- видовой ассортимент данной группы;
- применяемые пушно-меховые полуфабрикаты для женских, мужских и детских изделий.

*Задание 3.* Изучите ассортимент женских меховых уборов:

а) по каталогам изучите ассортимент женских меховых уборов. запишите в тетрадь:

- виды применяемых пушно-меховых полуфабрикатов;
- отличительные особенности перелины, полуперелины, горжета и палантина;

б) дайте характеристику трем образцам женских меховых уборов (наименование изделия, группа, вид применяемого полуфабриката, конструктивные особенности, размеры).

**Задание 4.** Изучите ассортимент меховых головных уборов и запишите в тетрадь:

- признаки классификации меховых головных уборов;
- фасоны женских и мужских головных уборов;
- виды применяемых пушно-меховых полуфабрикатов;
- дайте характеристику трем изделиям мехового головного убора, результаты запишите в таблицу 10.

Таблица 10 - Характеристика меховых головных уборов

Вид головного убора	Половозрастное назначение	Размер	Материал		Фасон	Сорт
			вид полуфабриката	колпак		

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

Контрольные вопросы:

1. Назовите свойства волосяного покрова
2. От каких показателей зависит теплозащитность шкурки?
3. От чего зависит износостойкость меховой шкурки? Шкурки каких животных наиболее износостойкости?
4. Каковы отличительные признаки овчинно-мехового и овчинно-шубного полуфабриката?
5. К какой товарной группе относятся следующие виды полуфабрикатов: норка, каракуль, кролик, сурок, тюлень?

## Практическая работа № 14

Тема программы: *Товароведная характеристика парфюмерно-косметических, галантерейных товаров и технология их продажи*

Тема: Ассортимент и качество парфюмерных товаров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : обобщение и систематизация материала по теме «Парфюмерные товары»;

**Задачи:**

- изучить ассортимент парфюмерных товаров;
- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, читать и расшифровывать маркировку;
- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов.

**Формируемые компетенции:** : ОК1, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3, ПК 1.5

• **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»
2. ГОСТ 31678-2012 Продукция парфюмерная жидкая. Общие технические условия
3. ГОСТ 17237-2001 Продукция парфюмерная жидкая

4. образцы парфюмерных товаров, карты женских и мужских ароматов (<http://aromatlambre.ru>), кусочки отбеленной марли размером 5x10см

**Литература и информационные источники:**

1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2017. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Изучение ассортимента парфюмерных товаров

1. Ознакомиться с классификацией парфюмерных товаров по каталогам;
2. Получите образцы духов, одеколонов и туалетной воды и ознакомьтесь с их маркировкой
3. Дайте характеристику товара согласно маркировке.
4. Полученные данные сведите в таблицу:

Наименование товара	Производитель	Композиция	Содержание спирта	НТД	Срок реализации

*Задание 2.* Определение стойкости запаха парфюмерных жидкостей.

Определить стойкость запаха 5 образцов парфюмерных жидкостей разных видов. Стойкость запаха определяется органолептически. Для этого кусочек отбеленной марли размером 5x10 см или полоску плотной бумаги размером 10x160 мм смачивают парфюмерной жидкостью (марлю – полностью, полоску бумаги – на 30-50 мм) и оставляют в помещении при  $t$  15-20 °С. Если через определенное количество часов, определенное ГОСТом для жидкости данного вида, запах улавливается, то стойкость считается соответствующей стандарту.

Группа парфюмерных товаров	Характеристики по основным показателям			
	Цвет, прозрачность	Стойкость запаха	Формление флакона	Наименование товара

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Перечислите виды парфюмерных изделий.
2. Приведите основные термины парфюмерных жидкостей, принятые во Франции.
3. Укажите подразделение парфюмерии по типам и группам запаха.

## Практическая работа № 15

Тема: **Товароведная характеристика товаров из пластических масс и технология их продажи.**

Тема: Ассортимент и качество изделий из пластмасс

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент изделий из пластмасс;

**Задачи:**

- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации;
- научиться читать и расшифровывать маркировку;
- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК1, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3,

**Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ГОСТ 24315-80 «Посуда и декоративные изделия из стекла. Термины и определения видов стекол, способов выработки и декорирования» (с Изменениями N 1, 2)
2. ГОСТ 30407-96 «Посуда и декоративные изделия из стекла. Общие технические условия» (с Изменением N 1)
3. ГОСТ Р 51969-2002 «Посуда хозяйственная из специального бытового стекла. Общие технические условия»
4. образцы изделий

**Литература и информационные источники:**

Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2017. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

Задание для самостоятельной работы

**Задание 1.** По учебнику «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров» изучите классификацию и ассортимент изделий из пластмасс.

Проверьте качество предложенных образцов из пластмасс органолептическим методом, полученные результаты запишите в таблице 1

таблица-1 Определение качества изделий из пластмасс

Наименование изделия	Вид пластмассы	Качество маркировки	Обнаруженные дефекты	Заключение о качестве

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Назовите отличительные признаки полиэтилена и полипропилена
2. Назовите способы переработки пластмасс в изделия
3. Какой вид пластмасс обладает высокой прозрачностью, но низкой теплостойкостью?
4. Назовите виды пластмасс, применяемые для изготовления крышек для стеклянных банок?
5. Какие требования предъявляют к качеству изделий из пластмасс?

## Практическая работа № 16

Тема: **Товароведная характеристика бытовых химических товаров и технология их продажи**

Тема: Ассортимент и качество бытовых химических товаров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент товаров бытовой химии

**Задачи:**

- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, читать и расшифровывать маркировку;
- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК1, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3,

- **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ГОСТ51696-2000Товары бытовой химии. Общие технические условия.
2. (с Изменением N 1)

2. ОСТ 6-15-90.3-90 Товары бытовой химии. Маркировка

3. ГОСТ Р 52488-2005 Средства для стирки. Общие технические условия

**Литература и информационные источники:**

- 1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/936039>

*образцы изделий товаров бытовой химии*

- **Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* По учебнику «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров» изучите классификацию и ассортимент товаров бытовой химии.

Изучите ассортимент товаров бытовой химии в базовом торговом предприятии

Результаты запишите в таблицу 1

таблица1- Характеристика товаров бытовой химии

№ п/п	Группа товаров бытовой химии	Наименование товара	Краткая характеристика (масса, цвет, вид упаковки)	Цвет	Производитель

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы**

- 1.Какие существуют основные классификационные группы товаров бытовой химии?
- 2.Какие основные компоненты входят в состав синтетических моющих средств?
- 3.Чем отличаются лаки от эмалей по составу, свойствам?
- 4.Изобразите пиктограмму, применяемую при маркировке для обозначения токсичных или вредных веществ в товарах бытовой химии.

## Практическая работа № 17

Тема: Товароведная характеристика силикатных товаров и технология их продаж

Тема: Ассортимент и качество товаров из стекла

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент изделий из стекла

### Задачи:

- изучить ассортимент изделий из стекла;
- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации;
- проверять качество стеклянных изделий в соответствии с требованиями стандартов;

**Формируемые компетенции:** ОК1, 2, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3,

**Материально-техническое оснащение** *нормативные документы:*

1. ГОСТ 24315-80 «Посуда и декоративные изделия из стекла. Термины и определения видов стекол, способов выработки и декорирования» (с Изменениями N 1, 2)

2. ГОСТ 30407-96 «Посуда и декоративные изделия из стекла. Общие технические условия» (с Изменением N 1)

3. ГОСТ Р 51969-2002 «Посуда хозяйственная из специального бытового стекла. Общие технические условия»

- образцы изделий

### Литература и информационные источники:

1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

### Задание для самостоятельной работы

Задание 1. По учебнику Товароведение однородных групп непродовольственных товаров изучите классификацию и ассортимент изделий из стекла.

Задание 2. Изучите ассортимент и свойства жаростойкой посуды, используя каталоги и интернет-ресурсы. Результаты запишите в таблицу 1.

Таблица 1 - Ассортимент и характеристика стеклянной жаростойкой посуды

Наименование изделия	
Товарный знак	
Вид стекла	
Пиктограмма на упаковке	
Тип источника тепла	
Термическая стойкость	
Уход за посудой	
Достоинства посуды	

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

### Контрольные вопросы:

1. Классификация стеклянных изделий.
2. Назовите основное назначение стакана, кувшина, графина и вазы.
3. Для каких целей проводят закалку стеклянных изделий.
4. Конкурентные преимущества жаростойкой стеклянной посуды при сравнении с натрий – кальций – силикатным и хрустальным стеклами.

## Практическая работа № 18

Тема: **Товароведная характеристика строительных товаров и технология их продажи**

Тема: Ассортимент и качество строительных товаров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент строительных товаров

Задачи:

-научится давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, читать и расшифровывать маркировку;

- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК1, 4, 5, 7 ПК1.1, 1.3,

• **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ГОСТ 6749-2005 «Бумага-основа для обоев. Технические условия.

2. ГОСТ 19111-2001 «Изделия погонажные профильные поливинилхлоридные для внутренней отделки. Технические условия» (с Изменением N 1)

3. ГОСТ 6810-2002 «Обои. Технические условия»

*образцы отделочных изделий*

**Литература и информационные источники:**

Товароведение строительных товаров: Учебное пособие / Ф.А. Петрище, М.А. Черная. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 208 с.: 60x90 1/16. - (СПО). (переплет) ISBN 978-5-8199-0464-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/212396>

**Задание для самостоятельной работы**

Задание 1. По учебнику Товароведение строительных товаров изучите классификацию и ассортимент строительных товаров.

По учебной литературе Товароведение строительных товаров выполните практическую работу

Изучите ассортимент облицовочных и отделочных материалов и проверьте качество образцов органолептическим методом в базовом торговом предприятии

Результаты запишите в таблицу 1

таблица 1- Характеристика видов обоев

Вид обоев	Назначение	Характер поверхности	Размеры		Потребительские свойства
			длина	ширина	

Задание 2. Решите задачу: Определите необходимое число рулонов обоев для комнаты периметром 14м (длиной стен 4и3м) и высотой потолка 2,5м при ширине рулона 0,53м и длине 10,5м.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

- 1.Какие материалы используют в качестве строительных
- 2.Что относят к природным каменным материалам?
- 3.Какие марки имеет портландцемент?
- 4.Чем отличается цемент и бетон?
- 5.Что такое армированное стекло?



## Практическая работа № 19

Тема: **Товароведная характеристика металлохозяйственных товаров и технология их продажи**

Тема: Ассортимент и качество металлохозяйственных товаров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент металлохозяйственных товаров

Задачи:

-научится давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, читать и расшифровывать маркировку;

- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК4, 5 ПК1.1, ПК1.3, ПК 1.5

**Материально-техническое оснащение** *нормативные документы:*

1.ГОСТ 24788-2001 «Посуда хозяйственная стальная эмалированная»;

2.ГОСТ 27002-86 «Посуда из коррозионно-стойкой стали. Общие технические условия»;

3.ГОСТ 24320-80 «Посуда и приборы столовые из мельхиора, нейзильбера с серебряным или золотым покрытием. Общие технические условия»;

4.ГОСТ 2430-80 «Посуда хозяйственная чугунная эмалированная. Общие технические условия»;

5.ГОСТ 24308-80 «Посуда из мельхиора, нейзильбера, латуни с хромовым или никелевым покрытием. Общие технические условия»;

6.ГОСТ Р 51162-98 «Посуда алюминиевая литая. Общие технические условия».

7.Образцы металлической посуды

**Литература и информационные источники:**

- Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/936039>

**Задание для самостоятельной работы**

По учебной литературе «Товароведение однородных групп непродовольственных товаров выполните практическую работу.

Задание1

1.Определите вид металлов и сплавов, а также виды защитных покрытий на образцах изделий по внешним отличительным признакам

Изучите ассортимент металлической посуды и проверьте качество образцов органолептическим методом .Результаты оформите в таблицу1

таблица1- Характеристика образцов металлической посуды

Номер образца	Наименование изделия	Назначение	Материал изготовления, вид покрытия	Способ изготовления	Вид украшения	Размер	Комплектность

Изучите стандарты на металлическую посуду и определите качество образцов:

а) маркировку ( четкость и полноту реквизитов);

б) осмотрите внешний вид изделия ( посуда должна иметь правильную форму,поверхность должна быть гладкой без трещи, заусенцев, пористости, вмятин)

в) определите устойчивость посуды на плоской горизонтальной поверхности;

г) проверьте симметричность ручек, ушек и прочность их крепления;

д) определите ширину зазора между корпусом и крышкой ( крышки по размерам должны соответствовать изделиям, плотно прилегать по всему периметру к корпусу посуды)

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита



**Контрольные вопросы:**

1. Какие металлы называют цветными и почему?
2. Для чего на металлические изделия наносят защитные и защитно-декоративные покрытия?
3. Охарактеризуйте ассортимент металлической посуды
4. Почему при хранении металлохозяйственных товаров из черных металлов и сплавов не допускаются резкие колебания температуры?

## Практическая работа № 20

Тема: **Товароведная характеристика культтоваров и технология их**

Тема: Ассортимент и качество игрушек

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент и качество игрушек

**Задачи:**

-изучить ассортимент игрушек различного педагогического назначения, возрастного назначения, материалов изготовления, потребительские свойства игрушек;

- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

- **Формируемые компетенции:** ОК4, 5 ПК1.1, ПК1.3,

- **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»

2. *образцы* игрушек, каталоги

- **Литература и информационные источники:**

*учебная литература:*

- 1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

- **Задание для самостоятельной работы**

*образцы* игрушек, каталоги

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Выполните практическую работу

1. Как классифицируются игрушки по воспитательному назначению?

2. Как классифицируются игрушки по материалу изготовления?

3. Как классифицируются игрушки по возрастному назначению?

Изучите ассортимент игрушек

Заполните таблицу

Наименование игрушки	Классификация игрушек			Заключение о качестве
	воспитательному	возрастному	материалу изготовления	

*Задание 2.* Решите производственные ситуации. Можно ли реализовать игрушки со следующими дефектами:

а) кукла из ПВХ в платье из шелковой ткани; обнаружен дефект – пролет утка в две нити в количестве 4 шт.;

б) на лицевой поверхности деревянной игрушки обнаружены две царапины;

в) на поверхности резинового мяча обнаружены следы мыльной пленки и выступание вулканизационного шва над поверхностью мяча. Соответствует ли такое изделие требованиям стандарта;

г) на металлической игрушке обнаружено отслаивание пленки краски.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. Как определяют размеры игрушек?

2. Какие правила установлены для обмена проданных игрушек?

3. Где ставят маркировку в комплектных игрушках?

4. Какие требования предъявляют к механическим игрушкам?

## Практическая работа № 21

Тема: Товароведная характеристика ювелирных и технология их продажи

Тема: Ассортимент и качество ювелирных изделий

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы : изучить ассортимент ювелирных изделий

Задачи:

-изучить материалы, ассортимент, клеймение ювелирных изделий;

- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации;

- формировать умение проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК1,4, 5,7, ПК1.1, ПК1.3,

• **Материально-техническое оснащение:** *нормативные документы:*

1. ОСТ 117 – 3 – 002 – 95«Изделия ювелирные из драгоценных металлов. Общие технические условия»

2. Постановление Правительства РФ «О порядке опробования и клеймения изделий из драгоценных металлов» № 643 от 18.06.1999 г.

3. ГОСТ 24320-80 «Посуда и приборы столовые из мельхиора, нейзильбера с серебряным или золотым покрытием. Общие технические условия» (с Изменениями N 1-6) образцы ювелирных изделий, ярлыки ювелирных изделий реактив хлорного золота

**Литература и информационные источники:**

*учебная литература:*

1. . Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/936039>

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Изучите классификацию и ассортимент ювелирных изделий по материалам учебника Товароведение однородных групп непродовольственных товаров. Изучите образцы ювелирных изделий, результаты оформите в таблице 1

Таблица 1 Классификация и ассортимент ювелирных изделий

Наименование изделия	По назначению	По материалу изготовления	По способу производства

*Задание 2.* Проверьте образец ювелирного изделия на соответствие пробе.

Техника определения. Для определения пробы исследуемых образцов используют реактив хлорного золота.



Хлористое золото используют для химического анализа пробы золота и для определения разновидности драгоценного или цветного металла, путем нанесения капли этого реактива на чистую поверхность испытуемого металла или сплава. На смоченной поверхности металла, как правило, появляется пятно от осадка, по его цвету определяют соответствующий металл.

Обработанные раствором хлорного золота различные пробы золота имеют соответствующую окраску пятен на поверхности испытуемого сплава, чем ниже проба золота, тем темнее выглядит осадок на поверхности металла. Опробованные хлорным

золотом пробы 585 – раствор не оказывает действия, 583 имеют светло – коричневое пятно, белое золото 583 имеет оранжево – золотистое пятно, 500 проба - темно-каштановое пятно, 333 проба – грязно-темно-зеленое пятно.

Задание 3. Решите производственные ситуации

3.1 В отдел «Ювелирные товары» поступила партия столовых приборов из мельхиора с золотым покрытием. При приемке по качеству, при визуальном осмотре были обнаружены следующие несоответствия: в пяти изделиях в месте соединения черпака и ручки цвет припоя резко отличается от цвета изделия; в трех изделиях - край черпаков не притуплен, острый. Возможна ли реализация изделий с такими дефектами? Ответ обоснуйте, ссылаясь на конкретные пункты ГОСТ 24320-80.

3.2 В отдел «Ювелирные товары» поступила партия столовой посуды из мельхиора с серебряным покрытием - креманок объемом 250см<sup>3</sup>, изготовленных методом литья. При внешнем осмотре обнаружено: 12 изделий неустойчиво стоят на горизонтальной поверхности; семь изделий имеют хорошо видимые раковины, посторонние включения и острый верхний край. Возможна ли приемка и реализация данных изделий? Если нет, то почему? Ответ обоснуйте, ссылаясь на конкретные пункты ГОСТ 24320-80.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

- 1.Какие металлы относят к драгоценным?
- 2.Что такое метрическая проба? Какие еще системы проб существуют?
- 3.Какие камни относят к ювелирным драгоценным камням?
- 4.Что такое «белое золото»?
- 5.Какой сплав золота относят к низкопробному?

## Практическая работа № 22

Тема: **Товароведная характеристика художественных изделий и сувениров, технология их продажи**

Тема: Ассортимент и качество художественных изделий и сувениров

Объем учебного времени: 1 час

Цель работы: обобщение и материала по теме «Художественные изделия и сувениры»;

**Задачи:**

- изучить ассортимент художественных изделий и сувениров;
- научиться давать товароведную характеристику образцов по всем признакам классификации, проверять качество органолептическим методом в соответствии с требованиями нормативных документов;

**Формируемые компетенции:** ОК4, 5 ПК1.1, ПК1.3, ПК 1.5

**Материально-техническое оснащение:**

*нормативные документы:*

РСТ РСФСР 604-91 «Изделия керамические народных художественных промыслов и гончарные. Общие технические условия»

*каталоги, иллюстрации*

**Литература и информационные источники:**

*учебная литература:*

Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: Учебник / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2017. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>

**Задание для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Изучить отличительные признаки изделий, изготовленных различными промыслами. Результаты оформить таблицами 1, 2, 3

Таблица 1 - Особенности изделий из папье-маше и металла

Центр лаковой живописи	Материал	Краски	Фон композиции	Манера живописи	Стилевые особенности

Таблица 2 - Особенности изделий из керамики

Центр производства	Тип росписи	Фон	Орнамент	Стилевые особенности

Таблица 3 - Особенности изделий, изготовленных из дерева

Район производства	Техника изготовления	Отделка	Фон	Роспись

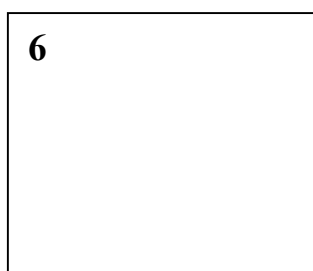
*Задание 2.* Охарактеризуйте потребительские свойства трех образцов художественных изделий, изготовленных из различных материалов. Укажите реквизиты маркировки художественных товаров.

*Задание 3.* На иллюстрациях представлены изделия русских народных художественных промыслов. Ниже вам предлагаются варианты ответов. Вам нужно выбрать 10 правильных ответов и соотнести их с изображениями.

Варианты ответов:

- |              |                  |                     |                          |
|--------------|------------------|---------------------|--------------------------|
| А. Гжель     | Д. Жостово       | К. Кубачи           | О. Дымковская игрушка    |
| Б. Хохлома   | Ж. Филимоново    | Л. Богородское      | П. Мезенская роспись     |
| В. Федоскино | З. Палех         | М. Городец          | Р. Великоустюжская чернь |
| Г. Мстера    | И. Сергиев Посад | Н. Павловский Посад | С. Ростовская финифть    |
|              |                  |                     | Т. Скопинская керамика   |





**Задание 4.** Решите следующую торговую ситуацию. Предложите покупателю сувенир или художественное изделие (для подарка, на память о какой-либо дате, туристической поездке, спортивной олимпиаде и др.). дайте полную товароведную характеристику изделия. Расскажите о потребительских свойствах, правилах обращения и ухода за изделием.

**Форма контроля:** выполнение заданий, письменные ответы на вопросы, защита

**Контрольные вопросы:**

1. В чем состоит отличие сувенира от художественного изделия?
2. Назовите признаки классификации сувениров
3. Назовите виды народных художественных промыслов из дерева
4. Для изготовления изделий, какого промысла применяется «маховая» резьба?
5. Каковы отличительные особенности гжельской керамики, дымковской игрушки, изделий с палехской росписью?

### Список рекомендуемых источников:

1. **Пособие для продавца продовольственных товаров** / Памбухчиянц О.В., - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 314 с.: ISBN 978-5-394-02234-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430428>
2. Типовая инструкция по охране труда для продавца непродовольственных товаров ТИ Р М-022-2002
3. **Торговое оборудование** : учебное пособие / В.Ф. Кащенко, Л.В. Кащенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018. - 398 с. : ил. - (ПРОФИЛЬ). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/927439>
4. **Федеральный закон: Выпуск 2(536). О защите прав потребителей.** - Москва : НИЦ Инфра-М, 2018. - 40 с.: 60x88 1/16. - (Федеральный закон; Вып. 2[536]). (обложка) ISBN 978-5-16-005670-8 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/349930>
5. **Правила торговли** / Сафонов М. Н. - 12-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 57 с.: 60x88 1/16. - (Практическое руководство) (Обложка) ISBN 978-5-369-01489-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529418>
5. **Товароведение непродовольственных товаров**: Учебное пособие / Голубенко О.А., Новопавловская В.П., Носова Т.С. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 336 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-106-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/497478>
6. **Товароведение однородных групп непродовольственных товаров**: Учебник для бакалавров / Чалых Т.И., Пехташева Е.Л., Райкова Е.Ю.; Под ред. Чалых Т.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 760 с. ISBN 978-5-394-01966-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/936039>