Департамент профессионального образования Томской области

Областное государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение

«Томский индустриальный техникум»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Методическая разработка конкурса профессионального мастерства

«Лучший продавец непродовольственных товаров»

специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Авторы: Рафальчук А. Л. – зав. практиками;

Закутинская М. Г. - мастер п/о;

Воронкова Л. А. – преподаватель;

Ванина Н. Г. – преподаватель;

Захарова Г. Н. – преподаватель;

Павловская Е. В. – преподаватель

Томск 2023

Содержание:

Пояснительная записка…………………………………………………………...3

1. План конкурса………………………………………………………………….4

2. Технологическая карта конкурса………………………………..……………5

3. Программа конкурса……………..……………………….……………………9

4. Подведение итогов конкурса …………………………..……..……….……..14

Перечень использованных источников………………………………….…….15

Приложения……………………………………………………………………...16

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Конкурс на звание «Лучший продавец непродовольственных товаров» проводится в целях определения качества профессиональной подготовки, повышения интереса обучающихся к осваиваемой специальности, формирование положительной мотивации к дальнейшему обучению, навыков самостоятельного принятия решений, развитие творческих способностей обучающихся, выявление лучших по профессии продавец непродовольственных товаров.

В конкурсе принимают участие обучающиеся группы 2 курса по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям), освоившие ПМ.04 «Выполнение работ по профессии продавец непродовольственных товаров».

Данная методическая разработка Конкурса выполнена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по профессии продавец непродовольственных товаров»и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер - кассир.

Предназначена для организаторов Конкурса и содержит подробные задания и эталоны ответов на задания.

Во время проведения конкурса предполагается использование технологий игрового, проектного обучения, информационно – коммуникативных технологий.

1. **ПЛАН КОНКУРСА**

Таблица 1. Этапы и задания конкурса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этапы, задания | Содержание | Время,  минут |
| 1 этап – теоретический | Тестирование, по результатам которого формируются команды участников | 45 |
| 2 этап – практический |  |  |
| Организационный момент | Приветствие, эмоциональный настрой, представление жюри | 3 |
| Задание № 1 «Визитная карточка» (домашнее задание) | Представление команды | 8 |
| Задание № 2 «Оформление витрин» (домашнее задание). | Конкурс на лучшую концепцию оформления оконной витрины фасада магазина | 12 |
| Задание № 3 «Обслуживание покупателей» | Демонстрация знаний ФЗ «О защите прав потребителей», Правил продажи товаров, профессиональных навыков и умений | 15 |
| Задание № 4 «Иностранный покупатель» | Ситуации обслуживания покупателей в магазине непродовольственных товаров на английском языке | 8 |
| Задание № 5 «Рекомендации для покупателя» | Команда готовит и представляет рекомендации для покупателя по использованию какого либо непродовольственного товара | 18 |
| Конкурс болельщиков | Болельщики выполняют задания ведущих (во время выполнения командами задания №5) |  |
| Подведение итогов членами жюри | Работа счетной комиссии, музыкальная заставка | 6 |
| Заключительный этап | Объявление итогов конкурса, награждение победителей | 5 |
| Итого практический этап |  | 75 |
| Всего |  | 120 |

**2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА КОНКУРСА**

**Цель конкурса:** выявление лучших по профессии продавец непродовольственных товаров

**Задачи:**

Образовательные:

- определения качества профессиональной подготовки;

– выявление освоения профессиональных компетенций (далее - ПК):

ПК.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

Развивающие:

- развитие профессиональных качеств;

- развитие творческих способностей.

Воспитательные:

– выявление лучших по профессии продавец непродовольственных товаров,

- формирование и демонстрация сформированности общих компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

**Образовательные технологии:**

– игровая технология;

- технология проектного обучения

– информационно-коммуникационная технология.

**Продолжительность конкурса**: 120 минут

**Место проведения:** учебные аудитории, актовый зал ОГПБОУ «ТомИнТех».

**Наглядные пособия**:

– образцы непродовольственных товаров;

– компьютерная презентация.

**Технические средства**:

– проектор;

– микрофоны.

Таблица 2. Проведение практического этапа конкурса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер этапа конкурса, задания | Состав этапа конкурса | Деятельность обучающихся | Деятельность организатора, ведущего конкурса |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 этап – теоретический | Тестовое  задание | Выполнение тестовых заданий | Оценка теоретических знаний, формирование команд по результатам. |
| 2 этап – практический | Выполнение практических заданий в соответствии с требованиями 4 квалификационного  разряда по профессии «Продавец непродовольственных товаров»; |  |  |
|  | Организационный момент | Ответное приветствие. Эмоционально-психологический настрой на конкурс | Приветствует обучающихся.  Настраивает их на Конкурс.  Сообщает этапы Конкурса  Представляет жюри. |
| 2. | Задание № 1 «Визитная карточка» (домашнее задание | Представление команды (название, девиз и т.п.) | Объявляет задание, продолжительность выполнения (до 3 минут). |
| 3. | Задание № 2 «Оформление витрин» (домашнее задание) | Студенты  продемонстрируют знания и умения по оформлению витрин, использования приемов рекламы, по поиску нестандартных решений. | Объявляет задание, условия выполнения.. |
| 4. | Задание № 3 «Обслуживание покупателей» | Каждая команда по очереди выбирает ситуацию и задает группе соперников. | Объявляет задание, определяет последовательность  выполнения ситуаций для каждой из команд. |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. | Задание № 4 «Иностранный покупатель» | Решение поставленной задачи при обслуживании иностранного покупателя  Удовлетворение потребности покупателя,  Решение коммуникативной задачи) на английском языке. | Объявляет задание, условия выполнения. |
| 6. | Задание № 5 «Рекомендации для покупателя». | Команда готовит и представляет рекомендации для покупателя по использованию  непродовольственного товара. | Объявляет задание, проводит жеребьевку по выбору товара для составления рекомендаций для покупателей. |
| 7. | Конкурс болельщиков | Болельщики, которые первые называют термин, обозначающий  определение, или отгадывают загадку, получают 1 балл для своей команды. | Ведущий может называть определение, относящееся к  профессиональной тематике, загадывать загадки, связанные с товароведением,  технологией торговли. |
| 8. | Определение результатов, работа счетной комиссии, подведение итогов членами жюри, музыкальная пауза. | Ожидают объявления результатов проведения конкурса. | Ожидание объявления результатов проведения конкурса |
| 9. | Заключительный этап. Объявление итогов конкурса, награждение победителей |  | Дает оценку работы студентов, Предоставляет слово Жюри конкурса. |

**3. ПРОГРАММА КОНКУРСА**

3.1. Этапы конкурса

Конкурс состоит из 2 этапов. 1 этап – теоретический, 2 – практический.

Студентам двух групп предлагается выполнение заданий теоретического этапа (тестирование) (см. Приложение А), по результатам которого формируются команды участников следующего этапа. Каждая из учебных групп представляет 2 команды по 5 участников в каждой. Таким образом в практическом этапе конкурса участвуют 20 студентов, сформированные в 4 команды.

3.2. Практический этап

Практический этап конкурса состоит из 5 заданий:

Задание № 1 «Визитная карточка» (домашнее задание).

Представление команды допустимо в любых формах демонстрации этого задания. Команда должна представить название, девиз. Приветствуется наличие единого командного стиля в одежде. Очередность выполнения задания определяется жеребьевкой, которую проводят капитаны команд. Время для выполнения - до 3 минут. Максимальная оценка - 5 баллов:

- содержательная часть (соответствие тематике конкурса) – 1 балл;

- артистизм, качество исполнения – 1 балл;

- оригинальность – 1 балл;

- внешний вид (наличие командного стиля)– 1 балл;

- соблюдение предоставленного времени, использование не менее 90% предоставленного времени – 1 балл.

Задание № 2 «Оформление витрин» (домашнее задание).

Конкурс на лучшую концепцию оформления оконной витрины фасада магазина (домашнее задание). Тематика оформления: «День влюбленных».

В процессе подготовки и демонстрации выполнения задания студенты должны продемонстрировать знания и умения по оформлению витрин, использования приемов рекламы, по поиску нестандартных решений. Команде необходимо:

- Предложить дизайн-проект оформления витрины для определенного салона, магазина (выбор товаров, типа магазина, его специализации - на усмотрение команд). При представлении презентации необходимо озвучить свой выбор.

- Конкурсные проекты оформить в виде презентаций или видеоролика. Так же к проекту должно прилагаться текстовое описание с указанием названия магазина, товаров, декоративных элементов, которые были использованы (для членов жюри).

Максимальная оценка - 5 баллов:

- отражение заявленной тематики (День влюбленных 14 февраля) – 1 балл;

- соблюдение рекомендуемых требований – 1 балл;

- соблюдение принципов оформления - 1 балл;

- оригинальность – 1 балл;

Задание № 3 «Обслуживание покупателей»

Выполнение этого задания предусматривает демонстрацию знаний ФЗ «О защите прав потребителей», Правил продажи товаров, профессиональных навыков и умений избегать конфликтных ситуаций с покупателями. Каждая команда по очереди выбирает ситуацию и задает группе соперников. На обдумывание ситуации 2мин. Всего каждая команда решает по 2 ситуации (см. Приложение Б).

Ведущий мероприятия, определяет последовательность выполнения ситуаций для каждой из команд. За правильно решенную ситуацию-2б.

Максимально возможное количество баллов – 4

Оценивается:

1. Правильность и полнота ответа в соответствии с потребительским законодательством – 1 б.

2. Использование профессионально-грамотной речи и корректное поведение спокупателем - 1б.

Задание № 4 «Иностранный покупатель»

Выполнение конкурсного задания осуществляется путем разыгрывания ситуаций обслуживания покупателей в магазине непродовольственных товаров на английском языке (см. Приложение В).

Критерии оценивания задания:

- решение поставленной задачи при обслуживании иностранного покупателя

(удовлетворение потребности покупателя);

- организация высказывания (решение коммуникативной задачи);

- языковое оформление высказывания на английском языке без использования;

Максимально возможное количество баллов – 2

Таблица 3. Оценивания задания «Иностранный покупатель»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Баллы | Содержание | Взаимодействие с  покупателем | Лексическое  оформление диалога |
| 2 | Задание полностью  выполнено: цель ситуации  успешно достигнута, участник хорошо понял просьбу покупателя, и она выполнена (на английском языке). Покупатель остался доволен обслуживанием. | Демонстрирует  способность логично и связно вести диалог: начинает, при  необходимости, и поддерживает ее с  соблюдением очередности  при обменен репликами,  проявляет инициативу | Участник  демонстрирует  словарный запас,  адекватный  поставленной задаче. |
| 1 | Задание выполнено: цель  ситуации достигнута. Однако участник не сразу понял просьбу покупателя, но смог обслужить покупателя (на  английском языке). | В целом демонстрирует  способность вести диалог,  демонстрирует наличие  проблемы в понимании  покупателя. | Участник  демонстрирует  достаточный  словарный запас, в  основном  соответствующий  поставленной задаче,  однако наблюдается  некоторое  затруднение при  подборе слов. |
| 0 | Задание не выполнено:  просьба покупателя не  выполнена. Покупатель  остался не доволен  обслуживанием | Не может поддерживать  беседу. | Словарный запас  недостаточен для  выполнения  поставленной задачи. |

Задание № 5 «Рекомендации для покупателя».

Каждая команда готовит рекомендации для покупателя по использованию какого либо непродовольственного товара, который определяются для команды путем жеребьевки. В презентации должна быть отражена информация, о том, на что обращать внимание, и что учитывать при выборе и использовании определенного непродовольственного товара.

Время на подготовку 10 минут.

Время презентации – не более 3 минут.

Максимальная оценка - 5 баллов:6

- презентация подготовлена в соответствии с заданием-1 балл;

- даны основные практические рекомендации, которые соответствуют товароведческим характеристикам, правилам безопасного использования и т.п – 1 балл;

- предъявленная информация излагается последовательно и логично-1 балл;

- разнотипное представление информации (устно, использование флип- чарта, наглядная демонстрация т.д.) -1 балл;

- время презентации не более 3 минут -1 балл.

Во время выполнения задания болельщики могут принести команде баллы, выполняя задание с ведущими. Ведущие могут называть определение, относящееся к профессиональной тематике, загадывать загадки, связанные с товароведением, технологией торговли. Болельщики, которые первые называют термин, обозначающий определение, или отгадывают загадку, получают 1 балл для своей команды. По итогам выполнения задания болельщики накапливают определенное количество баллов, которые складываются с баллами за выполнение тестового задания.

**4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КОНКУРСА**

Для проведения конкурса создаются: рабочая группа конкурса; жюри конкурса.

Рабочая группа формируется из числа преподавателей и мастеров производственного обучения специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Рабочая группа разрабатывает содержание конкурсных заданий, эталоны ответов и критерии оценки. В дальнейшем разработчики конкурсных заданий являются главными и единственными консультантами для членов жюри при проверке и оценке работ участников конкурса.

Жюри конкурса осуществляет проверку и оценивает результаты выполнения заданий участниками конкурса, используя эталоны и критерии оценки. Жюри конкурса формируется в количестве 5 человек из числа педагогических работников, реализующих образовательные программы, соответствующие профилю конкурса.

На основе проведенной оценки жюри определяет команду, занявшую по сумме баллов 1-е и 2-е, 3 место, и заполняет сводную ведомость результатов конкурса (см. Приложение Г)

**5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА**

Результаты конкурса подводятся по сумме баллов, выставленных участникам за выполнение конкурсных заданий в оценочных протоколах членами жюри.

Определяется команда – победитель конкурса, по максимальному количеству баллов, полученных в сумме за выполнение заданий всех этапов.

При одинаковом количестве баллов у нескольких команд, победителем объявляется команда, получившая большее количество баллов за выполнение практических заданий. Кроме того, по решению жюри определяются победитель в номинации «Знаток теории торговли».

Участники команды победителей и студент, ставшие победителем в номинации, награждаются Дипломами.

Перечень использованных источников

1. Алексина С.Б., Иванов Г.Г., Крышталев В.К., Панкин Т.В. Методы стимулирования продаж в торговле. Учебник – М.: ИД «Форум»: ИНФРА –М, 2018.
2. .Дашков А.П., Памбухчиянц В.К., Памбухчиянц О.В. Организация труда работников торговли.- М.: ИД«Дашков и К», 2019 .
3. Организация и технология торговли/ З.В.Отскочная, Ю.А.Наплекова,И.И.Чуева, О.Н.Дегтярь .-М.:Академии,. 2018
4. Отскочная З.В., Наплекова Ю.А., Чуева И.И., Дегтярь О.Н., Организация и технология торговли: учебное пособие для студ. сред. проф. образования. – М., Изд. центр «Академия», 2018.

Интернет-ресурсы:

Правовая база «Консультант Плюс». [Электронный ресурс]. URL: http://base.consultant.ru/

Информационный правовой портал «Гарант». [Электронный ресурс]. URL: http://www.garant.ru/

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**Тестовое задание Конкурс «Лучший продавец»**

**Выберите один верный ответ:**

1. Текстильное изделие, изготовленное взаимным  переплетением продольных (основы) и поперечных (утка) нитей в процессе ткачества это:

А) трикотаж

Б) нетканое полотно

В) ткань *Напишите ответ:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Различные способы взаимных переплетений нитей основы и утка́, использующиеся в ткацком производстве при изготовлении тканей на ткацких станках называются

А) ткацкие переплетения

Б) трикотажные переплетения

В) узорные переплетения *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Какой черепок имеет фарфор

А) крепкий

Б) спёкшийся

В) пористый *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Назовите вид пластмассы, которая применяется в качестве материала для низа обуви

А) полипропилен

Б) полиуретан

В) поливинилхлорид *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Как называется настенный светильник?

А) торшер

Б) люстра

В) бра *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Косметическое средство для глубокой очистки лица

А) маска

Б) крем

В) пилинг *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Какие игры развивают у детей усидчивость, смекалку, наблюдательность

А) спортивные

Б) настольные

В) технические *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Самый ноский мех имеет

А) соболь

Б) норка

В) выдра *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Меховое изделие, имеющее большой запах пол, широкие проймы рукавов, обычно без застёжки

А) кардиган

Б) манто

В) бекеша *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Мельхиор – это сплав меди с

А) цинком

Б) никелем

В) оловом *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Перечислит:

При приобретении товара с недостатком потребитель вправе потребовать:

1. замена на товар этой же марки(модели, артикула)

2. замена на такой же товар другой марки (модели, артикула)

3. соразмерного уменьшения покупной цены

4. устранение недостатков

5. отказ от договора купли- продажи и возврат денег

1. Срок устранения недостатка обнаруженного в товаре не должен превышать :
   1. 10 дней
   2. 20 дней

с. 45 дней

1. Требование о соразмерном уменьшении цены товара при продаже товара ненадлежащего качества должно быть удовлетворено в течение
   1. 10 дней
   2. 20 дней
   3. 14 дней
2. Требование о замене товара при продаже товара ненадлежащего качества должно быть удовлетворено в течение
   1. 7 дней
   2. 3 дней
   3. 14 дней
3. Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы должно быть удовлетворено в течение
   1. 10 дней
   2. 20 дней
   3. 14 дней
4. Доставка товара для замены потребителю осуществляется
   1. продавцом
   2. продавцом, за исключением малогабаритных товаров и товаров весом 5 и менее килограмм.
   3. Самим потребителем
5. Гарантийный срок на товары устанавливает
   1. изготовитель
   2. продавец
   3. продавец по поручению изготовителя
6. Потребитель вправе расторгнуть договор купли - продажи товара надлежащего качества, когда с момента продажи прошло не более:
   1. 7 дней
   2. 14 дней
   3. 10 дней
7. Ткани, одежда, обувь передаются покупателям :
   1. В упакованном виде без взимания дополнительной платы за упаковку
   2. В упакованном виде с взиманием дополнительной платы за упаковку
   3. В упакованном виде с взиманием дополнительной платы за упаковку или без взимания дополнительной платы за упаковку на усмотрение продавца
8. Покупатель ознакомиться с документом удостоверяющим качество товаров:
   1. Имеет право
   2. Не имеет право
   3. Может на усмотрение продавца
9. За каждый день просрочки выполнения требований о предоставлении товара в безвозмездное пользование, о замене товаров с недостатками продавец обязаны уплатить потребителю неустойку в размере
   1. 1 %
   2. 0,1 %
   3. 3 %

22. При продаже не расфасованных и неупакованных продовольственных товаров дополнительная плата за упаковку

* 1. Взимается
  2. Не взимается

**Дайте ответ на вопрос или вставьте пропущенное слово:**

23.Стеклянную посуду изготавливают следующими способами: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

24. Назовите особый вид товаров, предназначенных для воспитания детей и способствующие их умственному и физическому развитию.

*Ответ:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

25. Назовите оптимальные условия для хранения большинства непродовольственных товаров

*Напишите ответ* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Температура -\_\_\_\_Влажность - \_\_\_\_\_

26. Что является основным сырьём для производства стекла?

Напишите ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

27. Трикотажное изделие с застёжкой ограниченной длинны или без неё с воротником различной конструкции или без воротника называется

*Напишите ответ* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

28. Как называется волокно получаемое разматыванием коконов тутового шелкопряда

*Напишите ответ* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

29. Перечислите признаки классификации игрушек

А) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Б)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

30. К какой группе относится игра «домино»

*Напишите ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

31. **Товароведение – это**

А) потребительская стоимость товаров

Б) наука о характеристиках товара, определяющих их потребительские стоимости и факторы обеспечения этих характеристик

В) систематизация товаров путём рационального применения методов классификации и кодирования

Г) государственная стандартизация  *Напишите ответ: \_*\_\_\_\_\_\_\_\_

32 **Стандарт - это**

А) Документ, в котором указываются нормы требований, определяющие качество пищевых продуктов, а также методы исследования качества, правила упаковки, маркировки, транспортировки и хранения.

Б) Устанавливает качество товаров при помощи органов чувств (зрения, обоняния, вкуса, осязания, слуха) по внешнему виду, цвету, консистенции, вкусу и запаху.

В) Градация качества продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества, установленная нормативной документацией.

Г) Текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и /или товар, а также другие вспомогательные средства, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведение информации до потребителя об изготовителях, количественных и качественных характеристиках *Напишите ответ: \_*\_\_\_\_\_\_\_\_

33. Согласно европейским стандартам сколькизначными бывают Штриховые коды?

А) девятизначные

Б) тринадцатизначные

В) шестнадцатизначные

Г) десятизначные *Напишите ответ*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

34. Что можно узнать по первым 2-м, 3-м цифрам шрихкода?

А) метод оценки качества товаров

Б) наименование товара

В) код страны изготовителя

Г) предприятие-изготовитель *Напишите ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Вставьте пропущенное слово:**

35. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это совокупность потребительских свойств товаров

36. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это отсутствие одной или нескольких характеристик качества.

37.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это текст, условное обозначение или рисунок, нанесенные на упаковку и таре, предназначенные для идентификации товаров.

38. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов? *Напишите ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**39. Соотнесите вид обуви и её характеристику**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | вид обуви | № соотв | Характеристика обуви |
| 1 | Сапоги | А | Вид обуви с берцами, доходящими до половины икры |
| 2 | Ботинки | Б | Вид обуви, берцы которой ниже лодыжки, а заготовки верха не полностью закрывают тыльную поверхность стопы |
| 3 | Полу сапоги | В | Вид обуви, берцы которой ниже лодыжки, а заготовки верха закрывает тыльную поверхность стопы |
| 4 | Туфли | Г | Вид обуви с берцами, закрывающими лодыжку и доходящими до половины икры |
| 5 | Полуботинки | Д | Вид обуви, голенища закрывают икры |

Напишите ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

1. **Соотнесите вид женского мехового убора и его характеристику**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | вид женского мехового убора | №  соотв. | Характеристика женского  мехового убора |
| 1 | Горжет | А | Меховая накидка на шелковой  подкладке. Иногда к краю  пришивают хвосты.  Изготавливают в основном из  дорогих мехов |
| 2 | Пелерина | Б | Напоминает большой шалевый  воротник. Изготавливают в  основном из дорогих мехов |
| 3 | Полупелерина | В | Имеет вид широкого шарфа,  сшитого из мелких шкурок,  к концам могут быть пришиты  для украшения хвосты |
| 4 | Палантин | Г | Узкие полоски из меха на  шелковой подкладке |
| 5 | шарфы | Д | Заменяет воротник, но не пришивается  к готовому изделию. Изготавливают с  хвостами и лапками, бывают  трубчатые и плоские |

Напишите ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

**41.Установите соответствие стандартов в зависимости от сферы действия**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Международный | А | региональный стандарт, принятый государствами СНГ |
| 2 |  | Межгосударственный | Б | ОСТ |
| 3 |  | Национальный | В | стандарт, принятый международной организацией |
| 4 |  | Стандарты организаций | Г | ГОСТ Р, ГОСТ СССР |

*Запишите ответ:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | 2. | 3. | 4. |
|  |  |  |  |

**42. Установите последовательность**

Порядок разработки и утверждения стандартов осуществляют в следующем порядке:

А) регистрация стандарта, опубликование и введение в действие;

Б) разработка окончательной редакции проекта стандарта и ее экспертиза;

В) подготовка проекта стандарта к утверждению и его утверждение;

Г) разработка первой редакции проекта стандарта и ее публичное обсуждение;

Д) организация разработки

*Запишите ответ:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
|  |  |  |  |  |

**Эталон ответов к Тестовому заданию**

1. В) ткань
2. А) ткацкие переплетения
3. Б) спёкшийся
4. Б) полиуретан
5. В) бра
6. В) пилинг
7. Б) настольные
8. В) выдра
9. Б) манто
10. Б) никелем
11. При приобретении товара с недостатком потребитель вправе потребовать:

1. замена на товар этой же марки(модели, артикула)

2. замена на такой же товар другой марки (модели, артикула)

3. соразмерного уменьшения покупной цены

4. устранение недостатков

5. отказ от договора купли- продажи и возврат денег

1. Срок устранения недостатка обнаруженного в товаре не должен превышать :

с. 45 дней

1. Требование о соразмерном уменьшении цены товара при продаже товара ненадлежащего качества должно быть удовлетворено в течение
   1. 10 дней
2. Требование о замене товара при продаже товара ненадлежащего качества должно быть удовлетворено в течение
   1. 7 дней
3. Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы должно быть удовлетворено в течение
   1. 10 дней
4. Доставка товара для замены потребителю осуществляется
   1. продавцом, за исключением малогабаритных товаров и товаров весом 5 и менее килограмм.
5. Гарантийный срок на товары устанавливает
   1. изготовитель
   2. продавец
6. Потребитель вправе расторгнуть договор купли - продажи товара надлежащего качества, когда с момента продажи прошло не более:
   1. 14 дней
7. Ткани, одежда, обувь передаются покупателям :
   1. В упакованном виде без взимания дополнительной платы за упаковку
8. Покупатель ознакомиться с документом удостоверяющим качество товаров:
   1. Имеет право
9. За каждый день просрочки выполнения требований о предоставлении товара в безвозмездное пользование, о замене товаров с недостатками продавец обязаны уплатить потребителю неустойку в размере
   1. 1 %

22. При продаже не расфасованных и неупакованных продовольственных товаров дополнительная плата за упаковку

* 1. Не взимается

1. Выдувным, прессовыдувным, прессованным Какие игры развивают у детей усидчивость,
2. Игрушки и игры.
3. 18-20 С, 60-65%
4. Кварцевый песок
5. Джемпер/пуловер
6. Шелк
7. А) воспитательное назначение; Б) возрастное назначение; В) материал изготовления
8. Настольные игры
9. Б) наука о характеристиках товара, определяющих их потребительские стоимости и факторы обеспечения этих характеристик
10. Документ, в котором указываются нормы требований, определяющие качество пищевых продуктов, а также методы исследования качества, правила упаковки, маркировки, транспортировки и хранения
11. Б) тринадцатизначные
12. В) код страны изготовителя
13. Качество -
14. Дефект -
15. Маркировка -
16. Сертификат соответствия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Д | Г | А | Б | В |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Д | А | Б | В | Г |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | 2. | 3. | 4. |
| В. | А. | Г. | Б. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| Д. | Г. | Б. | В. | А. |

Правильный ответ оценивается одним баллом.

40 – 42 балла – отлично

37 – 39 баллов – хорошо

34 – 36 баллов – удовл.

Ниже 34 баллов – неуд.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

**Ситуационные задания к конкурсному заданию № 3 «Обслуживание покупателей»**

**СИТУАЦИЯ №1**

Купила обувь. После 2х дней носки убедилась окончательно, что она мне мала. Модно ли вернуть эту покупку обратно в магазин?

---------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №2**

Как поступить, если цена на товар в чеке, отличается от цены товара на прилавке?

---------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №3**

Я случайно в магазине задела на полке вазу и она разбилась в дребезги. Обязана ли я оплатить разбитый товар?

-------------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №4**

Попросила разменять купюру достоинством 1т.р., мне отказали. Прав ли продавец?

----------------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №5**

Купила замшевую сумку, в первый же день, краска с нее стала облезать. Это продолжалось в течение недели...Можно ли вернуть сумку продавцу?

---------------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №6**

Купила замечательный халат, но примерять не стала...и только дома, обрезав бирку, примерила и обнаружила дырку-шов не прошит, нет ниток.

Продавец отказал в приеме назад халата, т.к. бирка обрезана...Что делать?

------------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №7**

Можно ли вернуть вещь обратно в магазин, если она куплена по АКЦИИ с большой скидкой?

--------------------------------------------------------------------------------------------

**СИТУАЦИЯ №8**

Купила в магазине духи. Придя домой обнаружила , что жидкость вытекла. Упаковка не вскрыта и не повреждена. Обратилась в магазин с просьбой обменять товар, продавец ответил, что парфюмерия обмену и возврату

не подлежит. Как быть в данной ситуации?

**Эталон ответов**

СИТУАЦИЯ №1

**ст.25 -** Обувь надлежащего качества без признаков **порчи и носки** можно сдать в течении 14 дней.

Если обувь была в употреблении и обнаружен производственный брак, обувь сдается как не качественный товар **ст.18**

Проводится экспертиза для выяснения факта дефекта.

Сроки экспертизы регулируют **ст.20,21,22**

**Другие варианты сдачи поношенной обуви не предусмотрены.**

**---------------------------------------------------------------------------------------------**

СИТУАЦИЯ №2

По закону о защите прав потребителей информация о товаре должна быть актуальной и не вводить потребителя в заблуждение.

Расхождение цены товара в чеке и фактической цены **не допустимо** и считается, как обман потребителя.

Поэтому должен произвестись перерасчет по ценнику.

--------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №3

Риск случайной гибели товаров переходит к покупателю только **после совершения купли-продажи**. В данном случае такой договор купли-продажи **не был совершен,** то риски связанные с порчей товаров несёт **ПРОДАВЕЦ**, ответственности за разбитую вазу потребитель **не несет**. За исключением УМЫШЛЕННОГО причинения порчи товаров (нетрезвое состояние, баловство с товаром и тд)

----------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №4

Если Вы ничего не покупаете, то продавец **имеет право** отказать в размене денежных средств.

При совершении покупки продавец обязан продать товар и дать сдачу.

Продавец обязан обеспечить размен для сдачи **при покупке** товаров.

-------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №5

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

в случае обнаружения в товаре недостатков, **если они не были оговорены продавцом**, по своему выбору вправе:  
1. потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);  
2. потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;  
3. потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;  
4. потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;  
5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата суммы.

---------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №6

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

Если возникло разногласие о характере дефекта, то **покупатель должен доказать**, что дефект возник **до передачи** ему товара.

Продавец вправе произвести экспертизу или сразу убедиться **в производственном дефекте.**

При чем товар ненадлежащего качества можно вернуть и без упаковки и без ярлыка.

По заявлению на возврат денег не качественно товара 10 дней.

----------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №7

Вещи купленные на распродаже **надлежащего качества** можно обменять или вернуть в течении 14 дней **ст.25**

Если уцененный товар имеет дефекты, которые **не оговорены**, и не соответствует требованиям качества, то по **ст.18**

Если уцененный товар имеет дефекты, которые **оговорены за ранее**,то потребитель не может предъявить требования по не качественному товару.

--------------------------------------------------------------------------------------------

СИТУАЦИЯ №8

На товар **ненадлежащего качества** не действует правило запрета на возврат, хоть и духи в перечне товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Согласно **Ст.18**

1. потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);  
2. потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;  
3. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата суммы.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

**Вопросы и упражнения для подготовки к заданию № 4«Обслуживание иностранного покупателя»**

Для успешной подготовки к заданию «Обслуживание иностранного покупателя» следует, прежде всего, познакомиться с языковым комментарием и выполнить предложенные упражнения. Языковой комментарий содержит весь необходимый лингвострановедческий материал для общения на английском языке. Предложенные упражнения содержат необходимую лексику и выражения для тренировки и развития диалогической речи.

1. **Языковой комментарий**

**Sizes/Размеры**

Запомните, как англичане спрашивают о размере одежды и как они отвечают на подобные вопросы.

What size аге you?   
I’m size 12.

I’ take size twelve.   
I’m medium size.

1 take а medium size.

Какой у вас размер одежды?   
Мой размер двенадцатый.

Я ношу двенадцатый.

Мой размер М.

Я ношу размер М.

Если у вас захотят узнать размер одежды, вам могут задать вопрос:

**What size is it?**It's size 10.

Какой это размер?   
Это десятый.

**Prices/ Цены**

Чтобы узнать цену и ответить на вопрос о цене, англичане употребляют   
следующие фразы:

**How much is it?**

**How much аге they?**

It’s а hundred pounds.   
They're fifty pounds each.

Сколько это стоит?   
Сколько они стоят?

Это стоит 100фунтов.   
Каждая стоит по 50 фунтов.

Выражая свое мнение по поводу цены изделия, покупатели говорят:

This jacket is expensive. Этот пиджак дорогой.

These shoes аге cheap. Эти ботинки недорогие

Если покупатель решил купить что-либо или, наоборот, не покупать:

**I**’**ll take it.   
I**’**ll leave it.**

Я куплю это.

Я это не возьму.

**Как поговорить об одежде**

Чтобы узнать, хорошо ли сидит вещь, задаются следующие вопросы:

**How do I look?** Как я выгляжу?

Имеются следующие варианты ответа:

It suits you.

It doesn’t suit you.

It looks good оп you.

Примеряя вещь, говорят:

Тгу the jacket on.   
Тгу it on.

Вам/тебе идет.   
Вам/тебе не идет.   
На вас/тебе хорошо.

Примерьте этот пиджак.   
Примерьте его.

**Howto рау** / оплата покупки

Существуют три основных формы платежа:

cash наличные деньги

cheque чек

credit card кредитная карточка

Продавец задает вопрос о форме платежа:

**How do you want to pау?** Как вы будете оплачивать покупку?   
**Cash, cheque or credit card?** Наличные, чек или кредитная карточка?

Иногда продавец может сказать:

I'm afraid we don’t take cheques.

Простите, но мы не принимаем   
к оплате чеки.

1. **Exercises/упражнения**
2. **Составьте вопросы, ответами на которые были бы следующие фразы**

There is a changing room over there.

It’s size 10.

It’s fifty pounds.

It suits you.

I’ll pay cash

1. **Прочитайте и переведите следующие диалоги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Shop assistant** | **Customer** |
| Good morning! Can I help you? | Good morning! Yes. Please. I'm looking for some shoes |
| What’s your size? | 41 |
| What colour would you like? | Black |
| How about these? | Too small. Could I try a larger size? |
| Of course. Here you are. How about that? | Oh, that's much better. How much are they? |
| Three thousand, please | That's fine. I'll take them. |
| Thank you very much. Come again. Have a good day! | Thank you. Have a good day! |

|  |  |
| --- | --- |
| **Shop assistant** | **Customer** |
| Good morning! Can I help you? | Good morning! Yes. Please. I'm trying to find a toy for my niece. |
| What kind of toy would you like? We have a good choice of dolls and teddy bears. | I'd like a teddy bear. |
| The big teddy bears are two thousand and the small ones are one thousand | Oh, it' too expensive. How much is that doll? |
| Eight hundred. | That's fine. I'll take it. Do you take credit card? |
| Yes. Of course. | Here you are. |
| Thank you very much. Come again. Have a good day! | Thank you. Have a good day! |

1. **Вставьте пропущенные фразы в диалоге**

|  |  |
| --- | --- |
| **Shop assistant** | **Customer** |
| Good morning! …………….. | Good morning! Yes. Please. I'm looking for a new jacket |
| ………………… | 44 |
| What colour would you like? | Dark blue |
| How about these? The changing rooms are there. | Thank you. |
| ………………….. | Too small. Could I try a larger size? |
| ……… Here you are. How about that? | Oh, that's much better. How much is it? |
| Five thousand, please | Do you take credit card? |
| Yes. Of course. Thank you very much. ………… | Thank you. Have a good day! |

1. **Переведите фразы на английский язык**

|  |  |
| --- | --- |
| **Shop assistant** | **Customer** |
| Доброе утро! Я могу Вам помочь? | Good morning! Yes. Please. I'm looking for a birthday gift. |
| Подарок для женщины или для мужчины? | For woman. For my sister. |
| Сколько ей лет? | 22 |
| Ясно. Я покажу тебе кольца и браслеты. | How much is that ring. |
| Три тысячи. | Oh, it' too expensive |
| Как насчет этого? Это кольцо стоит 1200 | Very nice. I'll take it. Do you take credit card? |
| Да. Конечно. Пожалуйста. | Here you are. |
| Большое спасибо. Приходите к нам снова! Хорошего дня! | Thank you. Have a good day! |

|  |  |
| --- | --- |
| **Shop assistant** (продавец) | **Customer (покупатель)** |
| Доброе утро! Я могу Вам помочь? | Good morning! Yes. Please. I'm trying to find a toy for my niece. |
| Какую игрушку Вы бы хотели? У нас хороший выбор кукол и плюшевых медведей. | I'd like a teddy bear. |
| Большие плюшевых медведей стоят 2500, а маленькие - 1200. | Oh, it' too expensive. How much is that doll? |
| Восемьсот. | That's fine. I'll take it. Do you take credit card? |
| Да. Конечно. | Here you are. |
| Большое спасибо. Приходите к нам снова! Хорошего дня! | Thank you. Have a good day! |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

**Оценочные ведомости для жюри конкурса**

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ**

**(ИТОГОВАЯ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | **Член жюри** | **Член жюри** | **Член жюри** | **Член жюри** | **Член жюри** | **Член жюри** | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(СВОДНАЯ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Теоретическое задание | Визитная карточка  - 5 баллов | Оформление витрин  - 5 баллов | Обслуживание покупателей  - 4 балла | Иностранный покупатель  - 2 балла | Рекомендации для покупателя  - 5 баллов | Баллы от болельщиков | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Визитная карточка» (домашнее задание).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Содержательная часть соответствие тематике конкурса – 1 балл; | Артистизм, качество исполнения– 1 балл; | Оригинальность – 1 балл; | Внешний вид – 1 балл; | Соблюдение времени исполнения – 1 балл. | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |

Представление команды допустимо в любых формах демонстрации этого задания. Команда должна представить название, девиз. Приветствуется наличие единого командного стиля в одежде. Очередность выполнения задания определяется жеребьевкой, которую проводят капитаны команд.

Время для выполнения - до 3 минут. Максимальная оценка - 5 баллов

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Оформление витрин» (домашнее задание)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Отражение заявленной тематики  -1 балл | Соблюдение рекомендуемых требований  -1 балл | Соблюдение принципов оформления  -1 балл | Оригинальность  -1 балл | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |

В процессе подготовки и демонстрации выполнения задания студенты должны продемонстрировать знания и умения по оформлению витрин, использования приемов рекламы, по поиску нестандартных решений.

- Предложить дизайн-проект оформления витрины для определенного салона, магазина (выбор товаров, типа магазина, его специализации - на усмотрение команд). При презентации необходимо озвучить свой выбор.

- Конкурсные проекты оформить в виде презентаций или видеоролика. Так же к проекту должно прилагаться текстовое описание с указанием названия магазина, товаров, декоративных элементов, которые были использованы (для членов жюри).

- Креативные и нестандартные решения приветствуются!- За плагиат из сети Интернет команда с конкурса снимается!

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Обслуживание покупателей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Ситуация 1 | | Ситуация 2 | | **Итого** |
| Правильность и полнота ответа – 1 балл | Профессионализм –  1 балл | Правильность и полнота ответа – 1 балл | Профессионализм –  1 балл |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |

Выполнение этого задания предусматривает демонстрацию знаний ФЗ «О защите прав потребителей», Правил продажи товаров, профессиональных навыков и умений избегать конфликтных ситуаций с покупателями.

Каждая команда по очереди выбирает ситуацию и задает группе соперников. На обдумывание ситуации 2 мин.

Всего каждая команда решает по 2 ситуации.

За правильно решенную ситуацию-2 б. Максимально возможное количество баллов – 4.

Оценивается:

1. Правильность и полнота ответа в соответствии с потребительским законодательством – 1 б.

2. Использование профессионально-грамотной речи и корректное поведение с покупателем - 1б.

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Иностранный покупатель»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Соответствует критериям  – 0, 1, 2 балла | **Итого** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |

Критерии:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Критерии оценивания задания «Иностранный покупатель»** | | |
| **Содержание** | **Взаимодействие с покупателем** | **Лексическое оформление диалога** |
| **2** | Задание полностью выполнено: цель ситуации успешно достигнута, участник хорошо понял просьбу покупателя и она выполнена (на английском языке). Покупатель остался доволен обслуживанием. | Демонстрирует способность логично и связно вести диалог: начинает, при необходимости, и поддерживает ее с соблюдением очередности при обменен репликами, проявляет инициативу | Участник демонстрирует словарный запас, адекватный поставленной задаче. |
| 1 | Задание выполнено: цель ситуации достигнута. Однако участник не сразу понял просьбу покупателя, но смог обслужить покупателя (на английском языке). | В целом демонстрирует способность вести диалог, демонстрирует наличие проблемы в понимании покупателя. | Участник демонстрирует достаточный словарный запас, в основном соответствующий поставленной задаче, однако наблюдается некоторое затруднение при подборе слов. |
| **0** | Задание не выполнено: просьба покупателя не выполнена. Покупатель остался не доволен обслуживанием | Не может поддерживать беседу. | Словарный запас недостаточен для выполнения поставленной задачи. |

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Рекомендации для покупателя».**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Презентация подготовлена в соответствии с заданием – 1 балл; | Даны основные практические рекомендации – 1 балл; | Информация излагается последовательно и логично – 1 балл; | Разнотипное представление информации – 1 балл; | Соблюдение времени исполнения – 1 балл. | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |

Время на подготовку 10 минут.

Время презентации – не более 3 минут.

Каждая команда готовит рекомендации для покупателя по использованию какого либо непродовольственного товара, который определяются для команды путем жеребьевки. В презентации должна быть отражена информация, о том, на что обращать внимание, и что учитывать при выборе и использовании определенного непродовольственного товара.

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Конкурс болельщиков»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № жеребьевки | Команда | Количество баллов | **Итого** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |

Во время выполнения задания болельщики могут принести команде баллы, выполняя задание с ведущими. Ведущие могут называть определение, относящееся к профессиональной тематике, загадывать загадки, связанные с товароведением, технологией торговли. Болельщики, которые первые называют термин, обозначающий определение, или отгадывают загадку, получают 1 балл для своей команды. По итогам выполнения задания болельщики накапливают определенное количество баллов, которые складываются с баллами за выполнение тестового задания.