Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ**

ПМ 01. Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью

МДК 01.02. Организация торговли

специальность

 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

тема программы: «Защита прав потребителей и правила продажи отдельных видов товаров»

тема урока: «Решение практических ситуаций, возникающих в процессе продажи товаров и обслуживания населения»

2018 г.

Составитель Лебедева Елена Борисовна, преподаватель отделения среднего профессионального образования, Ивановский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Рабочая тетрадь предназначена для организации и контроля результатов обучения студентов специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) по ПМ 01. Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью, разделу 2. МДК 01.02. Организация торговли в средних профессиональных образовательных организациях, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена (базовый уровень).

Методическая разработка рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Методическим советом Ивановского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова пр.№\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ф. Аржаных

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 1 | Упражнения по целеполаганию | 4 |
| 1 | Тест для проверки остаточных знаний | 5 |
| 2 | Ситуационные задания, упражнения | 8 |
| 2 | Список литературы | 12 |

**Тема урока: «Решение практических ситуаций, возникающих в процессе продажи товаров и обслуживания населения»**

***Задание 1.*** Посмотрите на «Домик продаж». Что, по вашему мнению, будет лежать в основе успешного торгового процесса?

 Какие ещё необходимые для успешной продажи знания в соответствии с темой сегодняшнего урока мы можем добавить в фундамент «Домика продаж»? Озвучьте и впишите в «фундамент» правильные ответы.

|  |
| --- |
|  торговыйпроцесс |
| 1. Знание своего товара, своих покупателей, своих конкурентов;
2. Знание стандартов обслуживания, принятых в торговом предприятии;
 |

 **успешный продавец**  **довольный покупатель**

***Задание 2***. Чему мы будем сегодня учиться? Назовите и запишите цели урока.

1.

2.

***Задание 3*.** Выполните тест. На выполнение работы даётся ***5 минут.***

**1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются**

1) Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

2) Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», иными федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними, правовыми актами Российской Федерации;

3) законами субъектов Российской Федерации.

**2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между**

1) государством, изготовителями (исполнителями, продавцами) и гражданами-потребителями;

2) гражданами и хозяйствующими субъектами, выполняющими функции изготовителей (исполнителей, продавцов);

3) потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами).

**3. Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения, возникающие**

1) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;

2) из договора банковского вклада;

3) из договора комиссии.

**4. Условия договора, ограничивающие права потребителей по сравнению с законодательством**

1) могут включаться в договор только при наличии письменного согласия потребителя;

2) могут включаться в договор при продаже потребителю товара (работы, услуги) со скидкой;

3) не могут включаться в договор с потребителем, а если включены, то признаются недействительными.

**5. Существенный недостаток товара**

1) недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

2) недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

3) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**6. Срок годности**

1) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 19 Закона «О защите прав потребителей»;

2) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;

3) период, в истечение которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

**7. Вред, причинённый вследствие недостатка товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору**

1) продавца или изготовителя товара;

2) потерпевшего;

3) изготовителя.

**8. Обменять доброкачественный продовольственный товар на аналогичный товар**

1) потребитель вправе, если указанный товар не подошёл по форме, размеру, габаритам, фасону, расцветке;

2) потребитель вправе в течение 14 дней, не считая дня покупки, если сохранён товарный чек и если данный товар не был в употреблении;

3) потребитель не вправе требовать обмена товара.

**9. Доброкачественный непродовольственный товар может быть заменён потребителем, если**

1) товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, размеру, расцветке, либо иным причинам не может быть использован потребителем по прямому назначению;

2) товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру и комплектации;

3) товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, размеру, расцветке, цене.

**10. При нарушении сроков устранения недостатков в товаре изготовитель (продавец) добровольно обязан уплатить потребителю неустойку в размере**

1) 3% от стоимости товара за каждый день просрочки;

2) 3% от стоимости товара за каждый день просрочки, но не более стоимости товара;

3) 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

**11. При продаже товаров по образцам гарантийный срок исчисляется**

1) со дня доставки товара потребителю;

2) со дня оплаты товара;

3) по приглашению сторон.

**12. Требование о возмещении вреда, причинённого недостатком товара, может быть предъявлено**

1) потребителем данного товара;

2) любым пострадавшим, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с причинителем вреда;

3) потребителем или от его имени членами его семьи.

**13. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение**

1) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

2) семи лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

3) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

**14. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений**

1) которая размещается в доступном для потребителей месте;

2) которая предоставляется покупателю по его требованию;

3) продавец не обязан её иметь.

**15. Информация о товарах (работах, услугах) должна предоставляться на**

1) языке субъекта Российской Федерации;

2) русском языке;

3) русском языке и, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на языке субъекта Российской Федерации.

**16. Информация о продавце, место его нахождения, режим работы предоставляется потребителю**

1) при наличии постановления Госналогслужбы;

2) после вынесения предписания антимонопольным органом;

3) на вывеске.

**17. Изготовитель (продавец) на период ремонта обязаны предоставить потребителю товар для пользования**

1) не обязаны предоставлять;

2) в течение 3 дней;

3) в течение 7 дней.

**18. Размер компенсации морального вреда за нарушение прав потребителей определяется**

1) потребителем;

2) судом;

3) продавцом (изготовителем, исполнителем).

**19. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товара в течение**

1) гарантийного срока, установленного изготовителем;

2) срока, установленного договором с потребителем;

3) срока службы (годности) или в течение десяти лет со дня передачи товара покупателю, если такой срок не установлен.

**20. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, за исключением государственных и муниципальных, устанавливается**

1) по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

2) по решению органов местного самоуправления;

3) ими самостоятельно.

**21. Иск в защиту прав потребителей предъявляется в суд**

1) по месту нахождения ответчика;

2) по месту причинения вреда;

3) по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика, или по месту заключения договора.

**22. Ассортимент предлагаемых к продаже товаров определяется**

1) продавцом по согласованию с органами местного самоуправления;

2) продавцом по согласованию с органами исполнительной власти;

3) продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

***Задание 4*.** Поменяйтесь работами, оцените ответ товарища по эталону. Каждый правильный ответ оцените в 1 балл. Выставите оценку товарищу по пятибалльной шкале. На выполнение работы даётся ***5 минут.*** Внимание на экран.

***Критерии оценки:***

*22 б – 5 (отл.);*

*18 б – 4 (хор.);*

*13 б – 3 (уд.);*

*меньше 13 б – 2 (неуд.).*

***Задание 5.*** Какие требования продавцу может предъявить потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества? На выполнение задания даётся ***5 мин.*** Озвучьте и запишите правильные ответы:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Задание 6.*** Внесите в таблицу 1 необходимую информацию. На выполнение работы даётся ***5 минут.*** Озвучьте ответ.

Таблица 1

Требования потребителя к продавцу и сроки их удовлетворения

|  |  |
| --- | --- |
| **Требования потребителя** | **Сроки и порядок удовлетворения требований продавцом** |
|  Безвозмездное устранение недостатков товара Возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом |  Незамедлительно, т.е. в минимально короткий срок, не превышающий **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** со дня предъявления соответствующего требования |
| Соразмерное уменьшение покупной цены | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** со дня предъявления соответствующего требования |
| Замена на товар аналогичной марки (модели, артикула)илиЗамена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены |  В течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_ со дня предъявления указанного требования покупателем; При необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией) – в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_ со дня предъявления указанного требования; Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар – в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ со дня предъявления требования. |
| Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** со дня предъявления соответствующего требования |

***Задание 7.*** Работая в паре, сделайте анализ ситуации своего варианта и примите обоснованное решение по защите прав потребителей и ответственности продавцов. Разработайте рекомендации для потребителя и продавца (с указанием номеров соответствующих статей в Законе РФ «О защите прав потребителей»). Сформулируйте и оформите ответы, озвучьте их. Другие пары могут дать дополнительные ответы.

 В ходе решения ситуации необходимо работать с Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами торговли», Перечнями товаров, алгоритмами действий. На решение ситуации даётся ***10 мин.***

**Алгоритм действий по работе с правовыми актами**

1. Открыть оглавление;
2. Выбрать необходимую главу;
3. Выбрать необходимую статью;
4. Анализ информации из необходимой статьи.

**Алгоритм действий по решению практических ситуаций**

1. Идентифицировать товар, фигурирующий в ситуации
* к какой группе относится товар (надлежащего качества; ненадлежащего качества; продовольственный; непродовольственный; длительного пользования; технически сложный; сезонный; отпускаемый на метраж и пр.)
* возможные требования потребителей и сроки их предъявления по данной группе товаров;
* исключения из правил по отношению к этой группе (см. Перечни товаров).

 2. Формулировка вывода и рекомендаций.

**1 вариант**

 Иван Иванович купил кухонный гарнитур, который был доставлен вовремя. Однако оказалось, что он не подходит ему по размеру. Иван Иванович отказался от гарнитура и потребовал его замены, присмотрев в магазине аналогичный гарнитур.

 Сформулируйте права потребителя в данной ситуации и правильные действия продавца.

**2 вариант**

Десятого августа Н. С. Петрова приобрела в магазине 20 метров атласной ленты шириной 18 мм. Через день женщина пришла в магазин и попросила обменять ленту на кружево. Так ей посоветовали в ателье, где она заказала комплект постельного белья.

 Сформулируйте права потребителя в данной ситуации и правильные действия продавца.

**3 вариант**

Покупатель настаивает на обмене телевизора с цифровым блоком управления, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем свидетельствует справка из гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

**4 вариант**

 Ольга купила своему мужу Петру седьмого декабря весенне-осенние ботинки. Пётр впервые надел их только в марте и обнаружил, что они ему велики. Он обратился в магазин с просьбой заменить ботинки, как не подошедшие по размеру (товарный вид обуви сохранён, кассовый чек и упаковка в наличии).

 Сформулируйте права потребителя в данной ситуации и правильные действия продавца.

**5 вариант**

В магазине «Техносила» покупателю Галкину М. А. был продан холодильник «Стинол», который по вине изготовителя в период гарантийного срока вышел из строя. Поскольку в это время холодильников такой марки в продаже не было, продавец предложил потребителю холодильник более высокого класса - «Индезит» с доплатой разницы в цене.

 Сформулируйте права потребителя в данной ситуации и оцените правильность действий продавца.

**6 вариант**

Двадцать пятого июня Козырева Н. И. купила в магазине 3 м ткани из вискозы. Рассматривая ткань дома, она обнаружила на лицевой стороне конца отреза наличие фабричного ярлыка и фабричного клейма. В этот же день женщина явилась в магазин и потребовала обмена купленной ткани. Однако заведующая секцией «Ткани» отказалась удовлетворить требование покупателя, мотивируя тем, что данный вид ткани в продаже закончился.

 Сформулируйте права потребителя в данной ситуации и оцените правильность действий продавца.

**Домашнее задание**

1. До конца оформить кейс;

2. Сформулировать и записать ответы на ситуации других вариантов;

3. Проанализировать работу и сформулировать, какие возникли трудности;

4. Составить синквейн на тему «Защита прав потребителей».

Таблица 2

Правила составления синквейна

|  |  |
| --- | --- |
| **№ строки** | **Правила составления** |
| 1. | Одно слово (существительное), обозначает объект, о котором идёт речь |
| 2. | Два – три слова (прилагательные или причастия), описание признаков и свойств выбранного объекта |
| 3. | Три слова (глаголы или деепричастия), описывают характерные действия объекта |
| 4. | Три – пять слов (фраза или предложение, которое показывает отношение к теме) |
| 5. | Одно – два слова (синоним, который повторяет суть темы) |

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей [Текст]: [федер. закон: принят Гос. Думой 7 фев. 1992 г.: по состоянию на 3 июл. 2016 г.]. - М.: Омега-Л, 2017. – 47 с.
2. Батрова Т. А. Торговое (коммерческое) право / Т. А. Батрова. - М.: Норма: ИНФРА - М, 2015. - 352 с.
3. Зубкова И. Н. Организация торговли непродовольственными товарами: Учеб. пособие. – М.: Издательский Дом «Дашков и К», 2017 – 88 с.
4. Савинский А. И., Лаппо Л. Л., Мадаев З. М., Левин С. С., Ясинович М. С. Розничная торговля и основы товароведения. - Мн. БГЭУ, 2016. - 287 с.
5. Современная торговля: вопросы конкурентоспособности и социальной политики : монография / под общ. ред. д.э.н., проф. С.Л. Орлова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 192 с.
6. Сысоева С. В., Стандарты розничного магазина: учебное пособие - М.: 2015. - 507 с.
7. Сысоева С. В. Тренинг продажи и обслуживание покупателей в розничном магазине. - СПБ: Питер, 2014. - 144 с.