

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЗАКАМЕНСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
КОНКУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
«МОЯ ПРОФЕССИЯ – ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР–КАССИР»**

Разработала: Мандаганова Э.С.
Мастер п/о ГБПОУ «ЗАПТ»

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1. Конкурс представляет собой очные соревнования, предусматривающие выполнение конкретных заданий, с последующей оценкой качества, времени и других критериев, проводимые в течение определенного периода и завершающиеся награждением победителей.

2. Участники конкурсы должны продемонстрировать теоретическую и практическую подготовку, профессиональные умения, проявить творческую активность и высокую культуру, владение профессиональными терминами, умение на практике применять современные технологии, в т.ч. обслуживание покупателей.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНКУРСА

ЦЕЛЬ КОНКУРСА:

- повышение качества профессиональной подготовки молодых рабочих, выявление их мастерства, пропаганда профессии «Продавец, контролер - кассир».

ЗАДАЧИ КОНКУРСА:

- совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков студентов;

- формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, а также приобретение опыта практической работы;

- повышение качества развития личности и ее творческих способностей, росту значимости профессионального образования для обеспечения профессионального мастерства молодых рабочих.

ПРОФЕССИЯ ПРОДАВЕЦ

- На витрине все продукты:
Овощи, орехи, фрукты.
Помидор и огурец
Предлагает...
- Это очень интересная работа, потому что продавцы каждый день общаются с разными людьми. Люди этой профессии должны быть доброжелательными и внимательными с покупателями. Продавец должен рассказать о товарах и помочь покупателям выбрать их.



ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КОНКУРСА

Конкурс проводится в три этапа:

- 1 этап – теоретический;
- 2 этап – творческий;
- 3 этап – практический.

Организационная часть:

- ознакомить обучающихся с планом проведения конкурса профессионального мастерства;
- раздать задания творческого этапа обучающимся;
- подготовить материалы для проведения конкурсных заданий;
- подготовить грамоты для награждения победителей конкурса;
- подготовить кабинет и лабораторию для проведения конкурса;
- организовать фотосъёмку;
- подготовить критерии оценок;
- назначить ответственных за подготовку и оснащение конкурса.

СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

Конкурс профессионального мастерства включает выполнение студентами теоретического, практического и творческого заданий.

1 этап - теоретическое задание – вопросы по предметам специального цикла: технология розничной торговли; товароведение непродовольственных товаров; товароведение продовольственных товаров; эксплуатация контрольно-кассовой техники.

Теоретическое задание выполняется в виде тестовых заданий в течение 45 минут. Общая оценка определяется по сумме баллов за каждое тестовое задание.

По результатам выполнения теоретического задания членами жюри заполняется ведомость (приложение 1).

2 этап - творческое задание состоит из двух частей:

1 – ая часть характеристика товара, максимальное количество баллов – 15, время защиты 5 мин;

2 – ая часть праздничная упаковка товаров, максимальное количество баллов – 15, время работы – 15 минут.

3 этап - практическое задание состоит из следующих частей: «Кто прав?», «Кто точнее?», «Кто быстрее?».

По результатам выполнения каждого этапа членами жюри заполняется ведомость (приложение 2).

Критерии оценки выполнения работы:

- качество работы;
- соблюдение технологических требований;
- выполнение трудовых приемов и операций;
- норма времени;
- творческий подход;
- организация рабочего места;
- соблюдение охраны труда и техники безопасности.

При несоблюдении условий конкурса, грубых нарушений технологий работ, правил безопасности труда участник конкурса по решению жюри может быть отстранен от выполнения конкурсного задания.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И НАГРАЖДЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЕЙ

Итоговые показатели выполняемых конкурсных заданий жюри определяет в соответствии с разработанными критериями оценок.

Победитель конкурса определяется по наибольшему количеству баллов, устанавливается три призовых места.

1 этап

конкурса профессионального мастерства по профессии: «Продавец, контролер – кассир»

1. Задание: ответить на вопросы теста

1. Место нахождения «книги отзывов и предложений» в торговых предприятиях в соответствии с «Правилами торговых предприятий»

- а) кабинет директора предприятия
- б) бухгалтерия
- в) торговый зал

2. Документ, которым определяется товарный профиль (тип) торгового предприятия

- а) устав
- б) лицензия
- в) договор

3. Виды полужесткой тары:

- а) ящики, банки
- б) кульки, мешки
- в) картонные коробки, корзины

4. Виды стационарной торговой сети:

- а) магазины, палатки
- б) магазины, киоски, ларьки
- в) магазины, авто-магазины

5. Сроки приемки скоропортящихся товаров

- а) 24 часа
- б) 10 дней
- в) не позднее 48 часов после поступления

6. Виды розничной торговой сети

- а) государственная, частная, смешанная
- б) стационарная, передвижная, посылочная
- в) оптовая и розничная

7. К какому ассортименту относятся следующие товары: поваренная соль, хозяйственное мыло

_____?

8. Из каких элементов состоит торговая надбавка:

- а) издержки обращения
- б) прибыль торговли
- в) налоги
- г) себестоимость товара
- д) потребительская стоимость

9. Какие из перечисленных вариантов вы считаете нарушениями?

- а) не выдан чек покупателю
- б) выдан чек молча
- в) не обслужен покупатель, так как отключена электроэнергия
- г) не обслужен покупатель так как поломана касса
- д) на чеке нет всей информации о предприятии

10. Виды сопутствующих товаров для обуви:

- а) пуговицы, нитки, клей, молоток
- б) набойки, вкладные стельки
- в) спички, пакеты, крышки

2. Задание: дайте определения следующим понятиям:

1. КОНТРОЛЬНО-КАССОВЫЕ МАШИНЫ – ЭТО _____

2. ПРОДАВЕЦ – ЭТО _____

3. АССОРТИМЕНТ ТОВАРА – ЭТО _____

4. МАГАЗИН – ЭТО _____

5.МАРКИРОВКА – ЭТО _____

6. РОЗНИЧНЫЙ ТОВАРООБОРОТ – ЭТО _____



3. Задание: вставьте пропущенные слова

1. Потери товаров, вызванные физико-химическими свойствами (усушка, раструска и распыл, раскроша, утечка, розлив), которые приводят уменьшению их массы и объем - это _____.

2. Период, в течение которого свойства товара, указанные в нормативной или технической документации, не изменяются (при соблюдении установленных условий хранения) – это _____.

3. _____ - изделие для размещения продукции.

4. _____ - торговля товарами и оказание услуг покупателям для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью

2 этап
конкурса профессионального мастерства по профессии: «Продавец, контролер – кассир»

Конкурс «Характеристика товара»

Обучающиеся дают характеристику товару, в которой они должны отразить:

- происхождение;
- историю потребления;
- пищевую ценность;
- потребительские свойства;
- рекомендации по применению;

Конкурс: «Подарочная упаковка»

Условия конкурса: участники конкурса должны сделать подарочную упаковку любого товара, затем они должны показать его презентацию. Конкурс оценивается по 5 балльной системе, 1 ошибка минус 1 балл.

- Сложность – 1 балл
- Тематика – 1 балл
- Оригинальность – 1 балл

Время презентации упаковки – 1 минута.

3 этап

конкурса профессионального мастерства по профессии: «Продавец, контролер – кассир» «КТО ПРАВ?»

Условия конкурса: вашему вниманию представлены различные ситуации необходимо за отведённое время предоставит, правильные варианты разрешения ситуации.

Конкурс оценивается 10 баллов(1 ситуация-2 балла), 1 ошибка минус 1 балл (если ответ дан не точно или не в полной мере). В случае, когда конкурсант раньше установленного времени ответит на все ситуации – добавляется ещё 1 балл. Время – 5 минут (1 ситуация – 1 минута).

СИТУАЦИЯ №1 И.В. Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция на корейском, японском и китайском языках. Фирма предложила покупателю сделать перевод за 150 рублей.

Правы ли действия работников фирмы? Расскажите права покупателя.

СИТУАЦИЯ №2 Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятый месяц гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей холодильник ремонтировали 6 месяцев. А потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок закончился.

Кто прав в этой ситуации? Докажите это.

СИТУАЦИЯ №3 Покупатель купил в магазине банку цейлонского чая и подарочный пакет. Через два часа вернулся и попросил взять товар назад и вернуть деньги. Заведующий секцией отказался вернуть деньги.

Прав ли он? Ваши действия в качестве заведующего секцией.

СИТУАЦИЯ №4 Покупатель Чижов купил в магазине 10 марта полуботинки без примерки для сына стоимостью 850 рублей. Позднее, 23 марта этого же года он обратился к директору магазина с требованием обменять товар, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру.

«КТО ТОЧНЕЕ»

Условия конкурса: необходимо за отведённое время подсчитать стоимость покупки.

Конкурс оценивается 10 баллов, 1 ошибка минус 1 балл. В случае, когда конкурсант произведёт подсчёт стоимости покупки раньше установленного времени – добавляется ещё 1 балл.

Время – 3 минуты.

№ п/п	Наименование товара	Количество	Цена	Сумма
1	Молоко сгущенное	22	13-50	
2	Какао сгущенное	12	14-70	
3	Сливки сгущенные	18	17-00	
4	Молоко цельное	2	9-50	
5	Ананасы консервированные	72	17-60	
6	Персики в собственном соку	28	16-20	
7	Джем клубничный	86	21-10	
8	Конфитюр сливовый	11	24-30	
9	Колбаса варённая «Докторская»	1кг560г	156-00	
10	Конфеты «Ласточка»	700г	134-00	

«КТО БЫСТРЕЕ»

Условия конкурса:

конкурсантам необходимо выполнить операции на ККМ ЭКР 2102Ф и весоизмерительном оборудовании (весы электронные).

При работе конкурсантов на ККМ конкурс оценивается 5 баллов (1 операция -1балл), 1 ошибка минус 1балл (если допущены не точности). В случае, когда конкурсант раньше установленного времени выполнит все операции – добавляется ещё 1балл.

Время, отведённое на конкурс – 3 минуты.

Таблица №1

При работе конкурсантов на электронных весах конкурс оценивается по 3-х балльной системе (1 операция -1 балл), 1 ошибка минус 1 балл (если допущены не точности). В случае, когда конкурсант раньше установленного времени выполнит все операции – добавляется ещё 1 балл.

Время, отведённое на конкурс – 2 минуты.

Пробивание чека	Получение денег	Выдача сдачи	Время	Итог

ИНСТРУКЦИОННЫЕ КАРТЫ

«РАБОТА НА КОНТРОЛЬНО-КАССОВЫХ МАШИНАХ НА СКОРОСТЬ И ТОЧНОСТЬ»

Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

1 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «Х-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Чай «Липтон» по цене 162 руб. 60 коп- 2 пачки;

Чай «Серебряные типсы» по цене 116 руб.;

Кофе «Монарх» по цене 91 руб. 90 коп;

Торт «Фантазия» по цене 250 руб.;

Конфеты «Палитра» по цене 62 руб. 70 коп – 2 коробки.

Сумма полученная от покупателя 1000 руб.

Задание №3. Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)

Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

2 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «Х-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Морковь по цене 23 руб. 40 коп – 3кг;

Капусту по цене 15 руб. 20 коп;

Лук зеленый по цене 17 руб. 60 коп – 2 упаковки;

Ананасы в сиропе по цене 142 руб. 80 коп;

Масло растительное по цене 31 руб. 50 коп.

Сумма полученная от покупателя 500 руб.

Задание №3 Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)



Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

3 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «X-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Макароны по цене 18 руб 30 коп – 2 упаковки;

Лечо «Балтимор» по цене 36 руб 50 коп;

Огурцы маринованные по цене 42 руб;

Хлеб «Новосибирский» по цене 11 руб 50 коп;

Булочки с маком по цене 6 руб 50 коп – 4 штуки.

Сумма полученная от покупателя 200 руб.

Задание №3. Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)

Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

4 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «Х-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Колбасу «Таллиннскую» по цене 89 руб. 40 коп;

Сосиски молочные по цене 102 руб. 70 коп;

Консервы «Сайра в масле» по цене 19 руб. 10 коп – 3 банки;

Майонез «Лука» по цене 52 руб. – 2 штуки;

Кетчуп «Шашлычный» по цене 31 руб. 10 коп.

Сумма полученная от покупателя 1000 руб.

Задание №3. Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)

Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

5 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «Х-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Молоко «Веселый молочник» по цене 20 руб. 50 коп – 2 штуки;

Сметану «Веселый молочник» по цене 23 руб. 80 коп;

Масло сливочное по цене 25 руб. 80 коп;

Сдобу к чаю по цене 4 руб. 50 коп – 6 штук;

Батон нарезной по цене 13 руб. 50 коп.

Сумма, полученная от покупателя 200 руб.

Задание №3. Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)

Инструкционная карта

«Работа на контрольно-кассовых машинах на скорость и точность».

6 вариант

Порядок оформления и выполнения задания

Задание №1. Вывести на печать нулевой чек и «X-отчет» (в начале работы)

Задание №2. Получить чеки в режиме «Касса»:

2.1 Подсчет суммы сдачи

Пример:

Покупатель приобрел:

Сок «Добрый» по цене 32 руб. 50 коп;

Печенье «Курабье» по цене 45 руб. 30 коп – 2 пачки;

Молоко сгущенное по цене 21 руб. 30 коп;

Чай «Акбар» по цене 76 руб. 80 коп;

Йогурт «Сливочный» по цене 7 руб. 50 коп – 4 штуки


Сумма, полученная от покупателя 500 руб.

Задание №3. Вывести на печать «Z-отчет» (гашение)


ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ:

Теоретический тур 1 ЭТАП:

1 ЗАДАНИЕ:

1. В
 2. Б
 3. В
 4. Б
 5. А
 6. Б
 7. Простой ассортимент
 8. А, Б, В
 9. А, Б, В, Д
 10. Б
- 


2 ЗАДАНИЕ:

1. **Контрольно - кассовые машины** - аппараты, предназначенные для регистрации приобретения товара и печати кассового чека.
 2. **Продавец** – это организация независимо от организационно- правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи.
 3. **Ассортимент** - набор товаров, объединенных по какому-либо одному или совокупности признаков.
 4. **Магазин** – это специально оборудованное стационарное здание или его часть, предназначенное для розничной продажи товаров и оказания услуг покупателям и обеспеченное торговыми, подсобными, административно-бытовыми помещениями, а также помещениями для приёма, хранения товаров и подготовки их к продаже (складами).
 5. **Маркировка** - это информация, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку товара или сам товар, которые содержат сведения о его происхождении (изготовителе), качественные и количественные характеристики товара.
 6. **Розничный товарооборот** – это доведение товаров непосредственно до потребителей.
- 

3 ЗАДАНИЕ:

1. естественная убыль
2. срок хранения
3. торговое оборудование
4. розничная торговля

4 ЗАДАНИЕ:

1. - запрещено отбеливание хлорсодержащими средствами
 2. - стирка допускается при температуре, не превышающей 95°C.
Черта означает щадящий режим стирки
 3. - стирка белья с кипячением
 4. - допускается сушка в барабанном устройстве
 5. - вверх
- 

Практический тур 3 ЭТАП:

«КТО ПРАВ»

Ситуация 1. НЕГ. Товар должен продаваться с аннотацией на русском языке.
Условие обязательное.

Ситуация 2. Ремонт должен быть произведён по условиям гарантийного срока обслуживания (за счёт гарантийной мастерской, вне зависимости от сроков ремонта товара т.к. товар был сдан во время срока действия гарантийного срока)

Ситуация 3. ПРАВ. Объяснить права покупателю согласно правил торговли. (Качественный товар возврату и обмену не подлежит).

Ситуация 4. Директор должен обменять товар.

Ситуация 5. Директор прав. Продавец должен предложить купить ещё упаковку муки весом в 1 кг.

«КТО ТОЧНЕЕ»

$297+176,40 + 306 +19 +1267,2+ 453.60 +1814,60+267,30+93,80+243,36=4937,96$

Список использованной литературы

1. Закон РФ «О защите прав потребителей», Новосибирск, 2008г.
2. Правила указания услуг и продажи товаров, Новосибирск, 2008г.
3. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами, учебник, под. ред. А.Н.Неверова, Т.И.Чалых, 2002г.
4. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами, учебник 2 издание, 2002г.
5. Товароведение продовольственных товаров. Практикум: учебное пособие для начального профессионального образования / Н. С. Никифорова. — 4-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 144 с.
6. Г.И. Кругликов «Настольная книга мастера профессионального обучения», 4-е издание, М., издательский центр «Академия», 2008.
7. Н.С.Козюлина «Продавец, контролер-кассир», учебник М., 2004г.
8. В.А.Барановский, Л.И.Рубцова «Организация, оборудование и технология продажи товаров», 2004г.