

Приложение 6 к ОПОП ПКРС по профессии  
38.01.02 Продавец, контролер-кассир

**Автономная некоммерческая организация профессиональная  
образовательная организация «Московский банковский экономико-  
правовой колледж»**

**(АНО ПОО «МБЭК»)**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АНО ПОО

«Московский банковский экономико-  
правовой колледж»



/ Неврова Л.В./

20.08.2023г.

## **ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по профессии

**38.01.02 Продавец, контролер-кассир**

Квалификации - Контролер-кассир Продавец непродовольственных товаров  
Продавец продовольственных товаров

**Форма обучения – очная, очно-заочная**

**сроки освоения программы -**

**По очной форме обучения:**

на базе среднего общего образования 10 месяцев;

**По очно-заочной форме обучения:**

на базе среднего общего образования 1 год 10 месяцев;

**Москва 2023**

Рабочая программа государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утверждённого Приказом Минобрнауки РФ от 2.08.2013 № 723

Организация АНО ПОО «Московский банковский экономико-правовой колледж» (АНО ПОО МБЭПК)  
разработчик:

Рабочая программа государственной итоговой аттестации ГИА рассмотрена и одобрена на заседании предметной (цикловой) комиссии по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир .  
Протокол № 01 от 20.08.2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

|   |    |
|---|----|
| 1. Общие положения  | 3  |
| 2. Форма и вид государственной итоговой аттестации  | 6  |
| 3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации, сроки проведения | 7  |
| 4. Условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации                  | 8  |
| 5. Требования к выпускной квалификационной работе   | 12 |
| 6. Организация работы государственной экзаменационной комиссии                                    | 13 |
| 7. Порядок подачи и рассмотрения апелляций  | 14 |
| 8. Порядок повторного прохождения государственной итоговой аттестации                             | 15 |
| 9. Хранение выпускных квалификационных работ  | 16 |
| 10. Нормы часов на выпускную квалификационную работу  | 16 |

|   |    |
|---|----|
| Приложение 1 Примерная тематика дипломных работ по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет                  | 17 |
| Приложение 2 Блан план-график выполнения дипломной работы   | 18 |
| Приложение 3 Бланк титульного листа дипломной работы  | 19 |
| Приложение 4 Бланк задания на выполнение дипломной работы   | 20 |
| Приложение 5 Бланк отзыва научного руководителя о дипломной работе  | 21 |
| Приложение 6 Бланк рецензии на дипломную работу   | 22 |
| Приложение 7 Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Предпринимательство» | 23 |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной программы среднего профессионального образования (программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир).

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минпросвещения России от 08 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир, Уставом АНО ПОО «МБЭПК», рабочим учебным планом по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир.

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения:

- соответствия результатов освоения выпускниками программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии **38.01.02 Продавец, контролёр-кассир** соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и работодателей;

- готовности выпускника к следующим видам профессиональной деятельности и сформированности у выпускника соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Продажа непродовольственных товаров.

ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

## 2. Продажа продовольственных товаров.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.

ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 2.6. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

ПК 2.7. Изучать спрос покупателей.

## 3. Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями.

ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

К государственной итоговой аттестации допускаются выпускники, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

## **2. ФОРМА И ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Государственная итоговая аттестация по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир проводится в форме выпускной квалификационной работы (далее ВКР).

Выполнение ВКР призвано способствовать систематизации, закреплению и совершенствованию полученных студентом знаний и умений, формированию общих и профессиональных компетенций.

ВКР для выпускников, осваивающих программу подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир выполняется в виде выпускной практической квалификационной работы и письменной экзаменационной работы.

### **3. ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир, рабочим учебным планом и календарным учебным графиком на проведение государственной итоговой аттестации отведена 1 неделя.

Основные сроки проведения государственной итоговой аттестации по профессии 38.01.02 "Продавец, контролер - кассир" определены календарным учебным графиком на 2023/2024 учебный год: с **21.06.2024 по 27.06.2024**.

### **4. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

Для проведения государственной итоговой аттестации с целью определения соответствия результатов освоения выпускниками образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир требованиям ФГОС СПО приказом директора АНО ПОО «МБЭПК» формируется государственная экзаменационная комиссия.

Не менее чем за шесть месяцев до государственной итоговой аттестации преподавателями и мастерами производственного обучения цикловой методической комиссии, и директором Колледжа утверждаются после обсуждения на заседании педагогического совета с участием председателя



государственной экзаменационной комиссии и доводятся до сведения выпускников:

- программа государственной итоговой аттестации;
- перечень заданий к выпускной практической квалификационной работе;
- темы письменных экзаменационных работ;
- критерии оценки выпускной практической квалификационной работы;
- критерии оценки письменной экзаменационной работы.

Для работы ГЭК подготавливаются следующие документы:

- ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир;
- Приказ Минпросвещения России от 08 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;;
- программа государственной итоговой аттестации по образовательной программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир;
- приказ об утверждении председателя государственной экзаменационной комиссии;
- приказ директора АНО ПОО «МБЭПК» об утверждении состава государственной экзаменационной комиссии по образовательной программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир;
- приказ о допуске выпускников к государственной итоговой аттестации (на основании протокола педсовета);
- документы, подтверждающие освоение выпускниками компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из видов профессиональной деятельности (профессиональному модулю): ведомости экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям, аттестационные листы по видам производственной практики;
- сводная ведомость итоговых оценок выпускников;
- отзывы руководителя письменной экзаменационной работы;

- бланки протоколы заседаний

## 5. ПИСЬМЕННАЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ РАБОТА

Письменная экзаменационная работа (далее ПЭР) является самостоятельной работой обучающегося на заключительном этапе обучения, усиливает технологичность учебного процесса, ориентирует его на индивидуализацию учебной деятельности.

Целями выполнения письменной экзаменационной работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний;
- изучение вопросов, относящихся к теме письменной экзаменационной работы;
- овладение навыками самостоятельного анализа;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной литературой;
- умение применять нормативные документы (ГОСТы).

Выпускная практическая квалификационная работа должна предусматривать сложность работы не ниже разряда по профессии рабочего, предусмотренного ФГОС СПО.

Выпускная письменная экзаменационная работа должна иметь актуальность и практическую значимость и выполняться по возможности по предложениям (заказам) предприятий, организаций-заказчиков рабочих кадров. Выпускная письменная экзаменационная работа, являясь завершающим этапом подготовки, должна показать готовность обучающегося, квалифицированно решать теоретические и практические задачи по избранной профессии.

Темы выпускных письменных экзаменационных работ (*Приложение 1*) разрабатываются преподавателями профессиональных модулей Колледжа совместно со специалистами, экспертами отраслевых предприятий и организаций, рассматривается и утверждается зам.директора по учебной работе и являются частью настоящей программы.

Количество предложенных тем не должно быть меньше числа обучающихся выпускаемой группы.

Тема письменной экзаменационной работы должна содержать реальные задачи, которые приходится решать на производстве и соответствовать объему знаний, предусмотренных ФГОС и квалификационной характеристикой.

Выдача заданий на выполнение письменной экзаменационной работы осуществляется на консультации, в ходе которой разъясняются назначение, цели и задачи, структура, объем работы, принципы разработки и требования к оформлению, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей выпускной квалификационной работы. На консультациях обучающимся выдаются методические рекомендации по выполнению письменной экзаменационной работы.

Обучающимся предоставляется право выбора темы ПЭР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ПЭР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу подготовки квалифицированных рабочих.

Темы закрепляются за студентами (с указанием руководителей) приказом директора.

Директор Колледжа назначает руководителей выпускной квалификационной работы из числа мастеров производственного обучения и преподавателей спецдисциплин. Кроме основного руководителя могут быть назначены консультанты из числа преподавателей соответствующей специальности и квалификации для консультирования по отдельным вопросам ВКР.

Выполнение выпускной письменной экзаменационной работы осуществляется по заданию руководителя, который:

- разрабатывает индивидуальные задания по выполнению ПЭР;
- разрабатывает график выполнения ПЭР (Приложение 6);
- оказывает помощь в разработке плана ПЭР;

- консультирует по вопросам содержания и последовательности выполнения ПЭР;

- оказывает помощь в подборе необходимой литературы;

- осуществляет контроль за ходом выполнения ПЭР;

- оказывает помощь выпускнику в подготовке презентации и выступления на защите ПЭР.

Руководитель за месяц до начала ГИА проверяет письменные экзаменационные работы и представляет письменный отзыв (*Приложение 4*), в котором:

- даёт общую характеристику письменной экзаменационной работы;

- отмечает соответствие заданию по объёму и степени разработки основных разделов работы;

- отмечает положительные стороны работы;

- указывает на недостатки в пояснительной записке, а также в её оформлении;

- отмечает степень самостоятельности обучающегося при разработке вопросов темы.

### **Основные требования к выпускной письменной экзаменационной работе**

1. Соответствие названия работы ее содержанию, четкая целевая направленность.

2. Логическая последовательность изложения материала, базирующаяся на прочных теоретических знаниях по избранной теме.

3. Необходимая глубина исследования и убедительность аргументации.

4. Конкретность представления практических результатов работы.

5. Корректное изложение материала и грамотное оформление работы.

6. Наличие презентации

В структуру ПЭР должны входить следующие компоненты:

1. **Титульный лист** (*Приложение 2*);

2. **Задание на выполнение выпускной ПЭР** (*Приложение 3*);

3. **Отзыв о выполнении выпускной ПЭР (Приложение 4 );**
4. **Лист соответствия ПЭР техническим требованиям (Приложение 5)**
5. **Содержание;**
6. **Введение;**
7. **Основная часть;**
8. **Заключение;**
9. **Список используемой литературы;**
10. **Приложение**

*ВВЕДЕНИЕ* отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования. Обучающийся выбирает объекты исследования, исходя из своих практических интересов и возможностей. Далее определяется предмет исследования, то есть формулируется ответ на вопрос, что конкретно планируется изучить в выбранных объектах.

*ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ* – это текстовый документ, содержащий описание процесса, принципов действия, а также обоснование принятых при ее разработке технических технико – экономических решений. Основная часть состоит из трех глав (допускается две главы): теоретической, исследовательской и практической.

*Теоретическая часть* – содержит теоретические основы изучаемой проблемы. Целесообразно показать состояние рынка изучаемого товара; основные направления оптимизации ассортимента, повышения качества и т.д.

*Практическая часть* – является наиболее существенной. Это показатель того, насколько студент хорошо усвоил пройденный теоретический материал и способен его применять на практике. Реализация практической части дипломной работы дает студенту оценку как будущему специалисту. В ней приводится краткая характеристика предприятия, на материалах которого выполняется письменная экзаменационная работа. Изучаются и анализируются полученные данные, делается вывод о характере деятельности торгового предприятия.

Каждая глава состоит из двух и более параграфов. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** В заключении формулируются общие выводы, вносятся предложения, направленные на совершенствование существующей практики торговых предприятий, даётся оценка степени выполнения поставленной задачи.

*Список используемой литературы* (не менее 10 источников) включает все печатные и электронные материалы.

Список литературы оформляется по следующим критериям:

- а) в алфавитном порядке,
- б) тематически-хронологический,
- в) по видам источников.

Фамилия и инициалы автора/авторов (выделяется курсивом), название, выходные данные, включая название издательства. и т.д.

*Например:*

*Примеры оформления списка литературы:*

Для книг:

[1] *Зуб А.Т.* Управление организационными кризисами. М.: Университетский гуманитарный лицей, 2003.

[2] *Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К.* Этика бизнеса. М.: Дело, 2000. Для статей в журналах, сборниках трудов и других коллективных публикациях:

[3] *Маринко Г.И.* Культура организации и управление знаниями // *Философия науки и научно-технической цивилизации: Юбилейный сборник / Отв. ред. С.Л. Катречко.* М.: Полиграф-Информ, 2005. С. 322–338.

*Приложения.* В приложении включается вспомогательный материал, на базе которого проводилось исследование: репродукции, иллюстрации, копии документов, фотографии, рисунки, схемы, таблицы, статистические данные.

Выпускная квалификационная работа выполняется в соответствии с утвержденными требованиями по техническому оформлению ПЭР и презентации к ней.

**Табл. Лист соответствия выполнения ВКР методическим рекомендациям**

| № | Требования | Соответствие | Не соответствие |
|---|------------|--------------|-----------------|
|---|------------|--------------|-----------------|

|     |  | Т | тствие<br>Т |
|-----|--|---|-------------|
| 1.  | ВКР сдается в учебную часть в распечатанном виде.  |   |             |
| 2.  | Текст отформатирован по всей ширине страницы   |   |             |
| 3.  | Шрифт основного текста – Times New Roman. Размер 14; Красная строка 1,5  |   |             |
| 4.  | Размеры полей:<br>левое 30 мм.<br>Правое 10 мм<br>верхнее – 20 мм<br>нижнее – 20 мм  |   |             |
| 5.  | Межстрочный интервал 1,5 (полуторный)  |   |             |
| 6.  | Число страниц в ВКР с учетом Приложений от 15 до 30 страниц.   |   |             |
| 7.  | Главы начинаются с новой страницы  |   |             |
| 8.  | Заглавие глав – посередине страницы  |   |             |
| 9.  | <b>Шрифт</b> названия глав – 14, жирный, межстрочный интервал – 1 (одинарный)  |   |             |
| 10. | Разделы глав (1.1, 1.2, 1.3 ; 2.1, 2.2, 2.3 и т.д.) выполнены последовательно. Заглавие раздела – посередине страницы. Шрифт – 14, жирный, межстрочный интервал – 1 (одинарный)  |   |             |
| 11. | Все страницы пронумерованы. Нумерация начинается с содержания с порядковым номером, учитывая Титульный лист и Задание. Номер страницы располагается справа внизу   |   |             |
| 12. | Последовательность страниц соблюдена:<br>Титульный лист<br>Задания на выполнение ВКР<br>Содержание ВКР (указание страниц)<br>Введение<br>Основной текст (все главы)<br>Список используемой литературы и источников<br>Приложения.                              |   |             |
| 13. | Электронная версия ВКР на флеш-носителе или диске.   |   |             |
| 14. | Нумерация таблиц, графиков (отдельно для таблиц и графиков) выполнена сквозным порядком. Слово «Таблица», «График», «Диаграмма» и ее порядковый номер (без знака № пишется сверху самой таблицы в правой стороне.<br><b>Шрифт</b> жирный, 12, TRW, Интервал 1. |   |             |
| 15. | Название таблицы оформлено посередине сверху.<br><b>Шрифт</b> жирный, 12, TRW, интервал – 1  |   |             |
| 16. | Название рисунков оформлено внизу рисунка  |   |             |

|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
|     | посередине.<br>Шрифт жирный, 12, TRW, интервал 1.   |  |  |
| 17. | Текст названия столбцов и строк выполнен жирным шрифтом посередине столбца или строки, текст столбца отформатирован по ширине столбца.<br><b>Шрифт</b> названия столбцов и строк 11, TRW, интервал 1. |  |  |
| 18. | Текст таблицы оформлен размером 11, TRW, интервал – 1.  |  |  |
| 19. | Отзыв руководителя, лист соответствия и антиплагиат вложены в ВКР без нумерации.  |  |  |

После выполнения выпускной ПЭР студент передает ее руководителю в электронном виде на цифровом носителе (диск и др.) для проверки качества выполнения, составления отзыва на ВКР, для проверки соответствия ВКР требованиям к оформлению, установленными стандартами и нормативно - технической документацией.

Полностью готовая выпускная письменная экзаменационная работа вместе с отзывом сдается заместителю директора по учебно - производственной работе для окончательного контроля и подписи.

Если выпускная ПЭР подписана, то она включается в приказ о допуске к защите. Подписанная работа лично обучающимся представляется государственной аттестационной комиссии в день защиты.

*Электронная презентация.* Студент должен выполнить презентацию согласно критериям оценки выступления электронной презентации.

**Табл. Требование к техническому оформлению электронной презентации**

| <b>Требования</b>   | <b>Соответствует</b> | <b>Не соответствует</b> |
|---|----------------------|-------------------------|
| <i>Структура</i>  |                      |                         |
| количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 5-минутного выступления) |                      |                         |



|   |  |  |
|---|--|--|
| рекомендуется использовать не более 12-15 слайдов)  |  |  |
| наличие титульного слайда   |  |  |
| наличие информации об авторах   |  |  |
| <b>Текст на слайдах</b>   |  |  |
| текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений |  |  |
| наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.  |  |  |
| <b>Наглядность</b>  |  |  |
| иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания   |  |  |
| иллюстрации хорошего качества, с четким изображением  |  |  |
| используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)  |  |  |
| <b>Дизайн и настройка</b>   |  |  |
| оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания  |  |  |
| для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления   |  |  |
| текст легко читается  |  |  |
| презентация не перегружена эффектами  |  |  |
| <b>Содержание</b>   |  |  |
| презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)                            |  |  |
| содержит ценную, полную, понятную   |  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| информацию по теме проекта  |  |  |
| ошибки и опечатки отсутствуют   |  |  |
| <b>Требования к выступлению</b>   |  |  |
| выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи                        |  |  |
| выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории          |  |  |
| электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его       |  |  |
| выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней                      |  |  |
| при необходимости выступающий может легко перейти к любому слайду своей презентации |  |  |
| в выступлении отражен вклад каждого участника в работу группы (по возможности)      |  |  |

Качество выполнения электронной презентации при защите выпускной ПЭР будет учитываться членами ГЭК при итоговом оценивании выпускной ПЭР.

Подготовка к защите выпускной письменной работы должна осуществляться, согласно утвержденному назначенным руководителем письменной работы, *графику выполнения выпускной квалификационной работы студента*:

| <b>Этап выполнения ВПЭР</b> | <b>Содержание</b>                                | <b>Сроки выполнения</b> |
|-----------------------------|--|-------------------------|
| Выбор темы ВПЭР             | Выбор темы, утверждение, предоставлению студенту | Январь 2022 года        |
| Проектная подготовка        | Подготовка студентом первой редакции ВПЭР;       | Февраль 2022 года       |

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| ВПЭР  | Проверка ВПЭР руководителем;<br>Редактирование ВПЭР в соответствии с замечаниями   |                        |
| Консультации, согласно графика – консультаций | Получение студентом консультации по оформлению и работе с ВПЭР   | Февраль - июнь 2022    |
| Проектная подготовка ВПЭР                     | Подготовка студентом первой редакции ВПЭР;<br>Проверка ВПЭР руководителем;<br>Редактирование ВПЭР в соответствии с замечаниями | апрель 2022 года       |
| Заключительный:<br>Итоговая ВПЭР              | Согласование студента итоговой версии ВПЭР с руководителем;  | 25 мая 2022 года       |
|   | Написание руководителем отзыва о ВПЭР;   | 1 – 15 июня 2022 года  |
|   | Распечатка ВПЭР, отзыва о ВПЭР;  | 16 – 22 июня 2022 года |
|   | Сдача полностью оформленной ВПЭР в учебную часть;  | 23 июня 2022 года      |
|   | Защита ВПЭР  | В рамках недели ГИА    |

## 6. ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ ПИСЬМЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ РАБОТЫ

К защите письменной экзаменационной работы допускаются лица, завершившие полный курс обучения по основной профессиональной образовательной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Защита ПЭР осуществляется в присутствии государственной аттестационной комиссии, состав которой формируется Лицеом.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время её проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Процедура защиты включает:

- доклад выпускника (не более 8 минут);
- чтение отзыва;

- вопросы членов комиссии;
- ответы выпускника.

Выступление должно содержать сведения по основным разделам Основной части, разбор, обоснование и доказательство практической части работы. Доклад должен продемонстрировать приобретение обучающимся навыки самостоятельной работы, необходимые современному квалифицированному рабочему.

Во время доклада обучающийся может использовать подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения письменной экзаменационной работы, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий. Особое внимание следует уделить отмеченным в отзыве руководителя замечаниям и заранее подготовиться к ответу на них. Ответы должны быть краткими и по существу вопроса.

В процессе защиты члены комиссии задают выпускнику ряд вопросов, связанных с темой защищаемой работы. Ответы должны быть краткими по существу.

## **7. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ РАБОТ**

Результаты защиты ПЭР (ВКР) определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

### **Оценка «5» (отлично):**

тема ПЭР актуальна, сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования; содержание и структура работы соответствуют поставленным целям и задачам; изложение текста отличается логичностью, смысловой завершенностью; итоговые выводы обоснованы, четко сформулированы, соответствуют задачам; работа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями; отзыв руководителя положительный; публичная защита письменной экзаменационной работы показала уверенное владение материалом,

умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения; при защите использован наглядный материал (презентация, таблицы, схемы и др.).

**Оценка «4» (хорошо):**

тема работы актуальна, содержание в целом соответствует поставленной цели и задачам; изложение материала носит преимущественно описательный характер; структура работы логична; имеются итоговые выводы; основные требования к оформлению работы в целом соблюдены, но имеются небольшие недочеты; отзыв руководителя на работу – положительный, содержит небольшие замечания; публичная защита ПЭР показала достаточно уверенное владение материалом, однако ответы на вопросы недостаточно аргументированы и допущены неточности; при защите использован наглядный материал.

**Оценка «3» (удовлетворительно):**

тема работы актуальна; но цели и задачи работы сформулированы нечетко; содержание не всегда согласовано с темой и (или) поставленными задачами; изложение материала носит описательный характер; самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют формально; нарушен ряд требований к оформлению работы; в отзыве руководителя содержатся замечания; в ходе публичной защиты работы проявились неуверенное владение материалом, неумение отстаивать свою точку зрения и отвечать на вопросы членов ГЭК.

**Оценка «2» (неудовлетворительно):**

актуальность работы не обоснована, цель и задачи сформулированы неточно и неполно, либо их формулировки отсутствуют; содержание и тема работы плохо согласуются (не согласуются) между собой; выводы не соответствуют поставленным задачам; нарушены правила оформления работы; отзыв руководителя содержит много замечаний; в ходе публичной защиты проявилось неуверенное владение материалом; неумение формулировать собственную позицию; при выступлении допущены существенные ошибки, которые выпускник не может исправить самостоятельно.

При определении оценки по защите письменной экзаменационной работы учитываются:

- доклад выпускника;
- электронная презентация;
- отзыв руководителя;
- ответы на вопросы.

## **8. ВЫПУСКНАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Обучающийся по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир выполняет выпускную практическую квалификационную работу (Далее ВПКР), предметом которой являются выполнение производственных работ, наиболее типичных для конкретной профессии, отвечающие уровню квалификации, предусмотренному ФГОС.

Цель выполнения выпускной практической квалификационной работы по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир – выявление уровня профессиональной подготовки выпускника, предусмотренного квалификационной характеристикой и определение его готовности к выполнению следующих видов профессиональной деятельности:

- Продажа непродовольственных товаров
- Продажа продовольственных товаров
- Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями.

К выполнению выпускной практической квалификационной работы допускаются обучающиеся, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по теоретическому обучению, в полном объеме освоившие программы учебных и производственных практик по всем профессиональным модулям.

Для проведения выпускных практических квалификационных работ мастеру производственного обучения и преподавателю междисциплинарных курсов необходимо подготовить следующие документы:

- перечень выпускных практических квалификационных работ;

- протокол результатов выпускных практических квалификационных работ.

Выпускная практическая квалификационная работа выполняется обучающимися в присутствии государственной экзаменационной комиссии.

Выполненная выпускная практическая квалификационная работа оценивается по следующим показателям:

- овладение приемами работ;
- соблюдение технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени;
- умелое пользование оборудованием, инструментом;
- соблюдение требований безопасности труда и организации рабочего места.

Оценка за выпускную практическую квалификационную работу входит в состав комплексной оценки уровня образованности и квалификации выпускников.

Обучающийся допускается к выполнению выпускной практической квалификационной работы при следующих условиях:

- наличие форменной одежды
- закрытые одеждой татуированные части тела
- наличие закрытой обуви на низком каблуке
- собранные волосы
- чистота рук
- наличие рабочего маникюра
- отсутствие порезов на руках

При нарушении любого из указанных условий обучающийся не допускается к выполнению практической работы.

После выполнения выпускной практической квалификационной работы членами ГЭК заполняется протокол квалификационного практического экзамена.

## **9. ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Выпускная практическая экзаменационная работа представляет собой выполнение практических заданий трех уровней:

Уровень 1. Обслуживание покупателей

Уровень 2. Проверка качества товаров и обеспечение сохранности товарно- материальных ценностей

Уровень 3. Решение ситуационной задачи

На выполнение каждого уровня практической выпускной квалификационной работы отводится определенное количество времени.

Уровень 1. Обслуживание покупателей - 10 минут

Уровень 2. Проверка качества товаров и обеспечение сохранности товарно- материальных ценностей -20 минут

Уровень 3. Решение практической ситуации - 10 минут

Превышение нормы установленного времени учитывается как фактор более низкой отметки.

Для выполнения всех уровней выпускной практической экзаменационной работы выпускнику предлагается использовать при защите следующее материалы и оборудование:

- 1.ККТ ОКА - 102 К
2. Весы электронные
- 3.Стеклянный прилавок
4. Денежный ящик
5. Продовольственные и непродовольственные товары в ассортименте.
6. Торговый инвентарь
7. Упаковочные пакеты
8. Инструкционные карты по проведению оценки качества продовольственных товаров;
9. Бланки отчетной документации



**Нормативно - правовая документация:**

1. ГОСТы, ТУ;
2. ФЗ № 2300-1 о защите прав потребителей;
3. Постановления правила продажи отдельных видов товаров №55 от 19 января 1998г;
3. СанПин 2.3.6.1066-01;

Для выполнения выпускной практической экзаменационной работы необходимы **образцы продовольственных и непродовольственных товаров следующих групп:**

1. Хлеб и хлебобулочные
2. Зерно - мучные товары
3. Вкусовые товары
4. Кондитерские товары
5. Молоко и молочные изделия
6. Рыбные и мясные консервы
4. Бытовые - химические товары
5. Бытовая техника
6. Парфюмерные товары
7. Швейно - трикотажные изделия
8. Обувные товары

**ВЫПУСКНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ  
ПО ПРОФЕССИИ «ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР – КАССИР»  
Сопроводительная карта выполнения заданий для выпускника**

| <b>Порядков<br/>ый № и<br/>наименов<br/>ание<br/>уровня</b> | <b>Проверяемые<br/>профессиональные<br/>компетенции</b> | <b>Практические задания<br/>(эталон)</b> | <b>Время<br/>на<br/>выпол<br/>нение</b> |
|---|---|--|---|
|---|---|--|---|

|   |   |  |                     |
|---|---|--|---------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Уровень 1.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ</b></p> | <p><b>ПК 1.3.</b> Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.</p> <p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.</p> <p><b>ПК 2.3.</b> Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.</p> <p><b>ПК 2.5.</b> Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.</p> <p><b>ПК 2.6.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.</p> <p><b>ПК 2.7.</b> Изучать спрос покупателей.</p> <p><b>ПК 3.1.</b> Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.</p> <p><b>ПК 3.2.</b> Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.</p> <p><b>ПК 3.3.</b> Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.</p> <p><b>ПК 3.4.</b> Оформлять документы по кассовым операциям.</p> <p><b>ПК 3.5.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.</p> <p>ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07; ОК 08;</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Встретить покупателя, приветствовать его</li> <li>2. Выявить спрос покупателя</li> <li>3. Осуществить предложение, взвешивание и показ товара</li> <li>4. Предоставить покупателю консультацию о товаре</li> <li>5. Осуществить правильный денежный расчета с покупателями</li> <li>6. Оформление покупки с помощью ККТ ОКА 102 - К</li> <li>7. Упаковать товар, выдать покупку</li> <li>8. Оформление кассового и товарного ценника.</li> </ol> | <p>5 - 10 минут</p> |
|---|---|--|---------------------|

|  |   |   |                        |
|--|---|---|------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Уровень 2</b><br/><b>Оценка качества товара и обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей</b></p> | <p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей<br/><b>ПК 3.3.</b> Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.<br/><b>ПК 3.5.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.</p> | <p>1. Произвести идентификацию 2 х товаров (продовольственного и непродовольственного), определить качество по органолептическим признакам.<br/>2. Считать информацию по маркировке.<br/>3. Описать условия хранения.<br/>4. Описать условия подготовки товаров к продаже<br/>5. Ответить на вопросы экспертов.</p> | <p><b>20 минут</b></p> |
|--|---|---|------------------------|

## СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ЗАДАНИЙ ТРЕТЬЕГО УРОВНЯ

Время решения: 10 минут.

Билеты между выпускниками распределяются посредством жеребьевки.

### **Инструкционная карта:**

1. Внимательно прочитайте задание;
2. Сформулируйте правильный ответ, ссылаясь на статьи ФЗ № 2300-1 о

Защите прав потребителей;

3. Ответ представить в устной форме.

*Материалы и оборудование:*

1. Бланк с заданием
2. Лист бумаги А4 и ручка
3. ФЗ № 2300-1 о защите прав потребителей
4. Правила торговли

### **Билет №1:**

*Гражданка М-на приобрела в магазине блузку. Придя домой и померив блузку, М-на поняла, что блузка ей велика.*

**Билет №2:**

*Вам произвели работы (оказали услуги) (по установке пластиковых окон, натяжных потолков, замены сантехники, ремонту квартиры и т.д.), но их качество (или качество материалов) явно оставляет желать лучшего. Ваши действия?*

**Билет №3:** *Гражданин пришел в магазин бытовой техники и обратился к продавцу в торговом зале за консультацией по выбору модели телевизора. Но, продавец не смог ответить на вопросы покупателя, кроме того продавец отказался предоставить для ознакомления технические паспорта на различные марки телевизоров. Имеет ли место нарушение прав покупателя и какие последствия могут иметь.*

**Билет №4:** *Я приобрела в интернет - магазине ультразвуковой увлажнитель воздуха. Через неделю после его приобретения из увлажнителя начала вытекать вся имеющаяся в нем вода. При визуальном его осмотре мной были обнаружены повреждения резьбы на крышке водного резервуара, как я поняла из-за некачественного пластика. При обращении к продавцу в принятии некачественного товара и возврате денег за него мне было отказано. Как объяснил продавец, что это механическое повреждение и мне необходимо обратиться самой в сервисный центр для ремонта прибора. Подскажите, прав ли продавец в данном случае.*

**Билет № 5:**

*Мною был куплен сотовый телефон. Через три дня я решил сдать его и вернуть деньги, так как телефон мне не подошел. Однако, мне было отказано на основании того, что телефон, якобы, является технически сложным товаром и возврату не подлежит. У меня есть сомнения на этот счёт. Подскажите, пожалуйста, как поступить в данной ситуации.*

**Билет №6**

*7 лет назад мы купили холодильник производства Германия. Вчера получили из авторизованного центра акт о невозможности ремонта (утечка фреона в запененной части). Скажите, пожалуйста, какие параметры должны*

*учитываться при выдаче нам нового холодильника? Имеем ли мы право получить холодильник производства именно Германии, как тот, который был куплен нами в 2010 году?*

***Билет № 7:***

*Сдал по гарантии планшет в магазин, где приобретал, он перестал включаться. Через некоторое время получил отказ, по причине вскрытия или повреждения в следствии падения, хотя я точно знаю, что такого не было. Как поступить в данной ситуации?*

***Билет № 8:***

*В какой срок продавец должен провести проверку качества и экспертизу товара?*

***Билет №9:***

*При возврате денег за некачественный товар магазин намерен вернуть потребителю Сидорову В.И. деньги не в полном объеме, мотивируя это тем, что он уже длительное время пользовался товаром. Прав ли продавец?*

***Билет №10:***

*Покупатель, который приобрел аппарат в салоне-магазине, обратился в этот же салон с заявлением о неисправности телефона. «Зависает» — то есть не реагирует на нажатие клавиш, нет входящей и исходящей сети.*

*В целях выявления неисправности работники салона включили аппарат со своей SIM-картой – телефон работает как положено. Затем вставили в аппарат SIM-карту клиента – аппарат вновь начинает «Зависать».*

*Клиенту объяснили, что заявленная им неисправность возникла не из-за брака телефона, а из-за неисправной SIM-карты, и что эта неисправность будет возникать со всеми телефонами при использовании данной SIM-карты.*

*Клиент однако, все равно настаивает на том, чтобы телефон приняли обратно, а ему возвратили уплаченную за телефон денежную сумму.*

*Можно ли в данном случае избежать приёма телефона обратно, а если и принимать, то с учётом амортизации.*

## 10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПУСКНОЙ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ РАБОТ

| Уровни   | Оцениваемые компетенции   | Показатели оценки результата   | Да -1 балл;<br>Нет- 0 балла |
|--|---|--|-----------------------------|
| <b>Уровень 1.</b><br><br><b>Обслуживание покупателей</b>                       | <b>ПК 1.3.</b> Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.<br><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.<br><b>ПК 2.3.</b> Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.<br><b>ПК 2.5.</b> Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.<br><b>ПК 2.6.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.<br><b>ПК 2.7.</b> Изучать спрос покупателей. | Внешний вид соответствует требованиям  |                             |
|  |   | Доброжелательная встреча покупателя,   |                             |
|  |   | Спрос покупателя выявлен   |                             |
|  |   | Обслуживает покупателей быстро   |                             |
|  |   | Правильно определяет качество и комплектности товаров во время продажи                           |                             |
|  |   | Информация о качестве товаре предоставлена ясно, понятно для покупателя                          |                             |
|  |   | Представленная информация о характеристиках товара полная и достоверная                          |                             |
|  |   | Предоставлены полные и достоверные сведения по правилам эксплуатации непродовольственных товаров |                             |
|  |   | Расчет за покупку произведен правильно и точно   |                             |
|  |   | Применяет безопасные приемы ведения работ  |                             |
| Соответствие обслуживания покупателей правилам торговли, и закону РФ «О защите |   |  |                             |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p><b>ПК 3.1.</b> Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.</p> <p><b>ПК 3.2.</b> Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.</p> <p><b>ПК 3.3.</b> Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.</p> <p><b>ПК 3.4.</b> Оформлять документы по кассовым операциям.</p> <p><b>ПК 3.5.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.</p> | прав потребителей»   |  |
|  |   | Товар упакован   |  |
|  |   | Доброжелательный отпуск товара   |  |
| <b>Максимальная оценка 13 баллов</b>   |   |  |  |
| <p><b>Уровень 2.</b><br/><b>Оценка качества товара и обеспечение сохранности товаро - материальных ценностей</b></p> | <p><b>ПК 1.1.</b> Проверять качество, комплектность, количественные характеристики товаров.</p> <p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей</p> <p><b>ПК 2.4.</b> Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов</p> <p><b>ПК 3.3.</b> Проверять качество и</p>   | Правильно идентифицирует (распознает) товар  |  |
|  |   | Правильность проведения органолептической экспертизы отдельных групп товаров (упаковки, маркировки, качественных характеристик товара, срок годности, правильность цены) |  |
|  |   | Распознавание характеризующей товар информации (назначение, состав, производитель)   |  |
|  |   | Правильно заполнена торговая документация  |  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>количество продаваемых товаров<br/>качество упаковки, наличие<br/>маркировки, правильность цен на<br/>товары и услуги.</p> <p><b>ПК 3.5.</b> Осуществлять контроль<br/>сохранности товарно-материальных<br/>ценностей.</p> <p>ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; О6;<br/>ОК 07; ОК 08;</p> | (Отчет продавца; при необходимости<br>Торговые акты)   |   |
|  |   | Уверенно и свободно пользуется<br>информацией прописанной в ГОСТ и другой<br>технологической документацией |   |
|  |   | Расчет энергетической ценности<br>продовольственного товара  |   |
| <b>Максимальная оценка 6 баллов</b>                      |   |  |   |
| <b>Уровень 3.<br/>Решение<br/>практических<br/>задач</b> | <p><b>ПК 1.3.</b> Обслуживать покупателей и<br/>предоставлять достоверную<br/>информацию о качестве,<br/>потребительских свойствах товаров,<br/>требованиях безопасности их<br/>эксплуатации.</p> <p>ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; О6;<br/>ОК 07; ОК 08;</p>                             | Правильность решения ситуационных и<br>проблемных задач по продаже товаров и<br>обслуживанию покупателей.  | 2 |
|  |   | Обладает достаточным знанием статей<br>закона о защите прав потребителей                                   | 2 |
|  |   | Умеет применить содержание Закона о ЗПП<br>на практике   | 2 |

Максимальное количество баллов в результате выполнения выпускной практической работы – 25 баллов, где

- от 20 до 25 баллов соответствует отметке «5»;
- от 15 до 19 баллов соответствует отметке «4»
- от 12 до 14 баллов соответствует отметке «3»
- менее 11 баллов – «2»



При рассмотрении комиссией вопроса о присвоении тарифного разряда по профессии «Продавец, контролер – кассир» и выдачи документа об уровне образования необходимо учитывать требования к квалификационной характеристики.

### **3 ий разряд**

**Характеристика работ.** Обслуживание покупателей: предложение и показ непродовольственных товаров, демонстрация их в действии, помощь в выборе товаров. Подсчет стоимости покупки и выписывание чека. Оформление паспорта на товар, имеющий гарантийные сроки пользования. Упаковка товаров, выдача покупки или передача ее на контроль. Контроль своевременности пополнения рабочего запаса товаров, их сохранности, исправности и правильной эксплуатации торгово-технологического оборудования, чистоты и порядка на рабочем месте. Подготовка товаров к продаже: распаковка, сборка, комплектование, проверка эксплуатационных свойств и т.д. Подготовка рабочего места: проверка наличия и исправности инвентаря и инструмента; размещение товаров по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы. Получение и подготовка упаковочного материала. Уборка нереализованных товаров и тары. Подготовка товаров к инвентаризации. При необходимости работа на контрольно-кассовой машине, подсчет чеков (денег) и сдача их в установленном порядке, сверка суммы реализации с показаниями кассовых счетчиков.

**Должен знать:** ассортимент, классификацию, характеристики и назначение непродовольственных товаров, способы пользования ими и ухода за ними; правила расшифровки артикула и маркировки; розничные цены, приемы подбора, отмеривания отреза, комплектования продаваемых товаров; шкалы размеров швейных изделий и правила их определения; государственные стандарты и технические условия на продаваемые товары, тару и маркировку; виды брака, правила обмена, гарантийные сроки пользования продаваемыми товарами; устройство и правила эксплуатации обслуживаемого торгово-технического оборудования и контрольно-кассового

аппарата; способы сокращения потерь товаров, затрат труда и повышения доходов.

#### 4 ый разряд

**Характеристика работ.** Обслуживание покупателей, консультирование их о назначении, свойствах, качестве, конструктивных особенностях непродовольственных товаров, правилах ухода за ними, ценах, состоянии моды текущего сезона. Предложение новых, взаимозаменяемых товаров и товаров сопутствующего ассортимента. Оформление наприлавочных и внутримагазинных витрин, контроль их состояния. Участие в получении товаров, уведомление администрации о поступлении товаров, не соответствующих маркировке (накладной ведомости). Составление и оформление подарочных и праздничных наборов. Изучение спроса покупателей.

**Должен знать:** ассортимент, характеристики, назначение продаваемых товаров, способы пользования ими и ухода за ними; состояние моды текущего сезона; приемы и методы быстрого обслуживания различных контингентов покупателей с учетом их пола, возраста, уровня знаний о товаре и других особенностей; основные виды сырья и материалов, идущих на изготовление продаваемых товаров, способы их установления; наименования основных поставщиков продаваемых товаров, особенности ассортимента и качества их продукции; основные принципы устройства обслуживаемого торгово-технологического оборудования; принципы оформления наприлавочных и внутримагазинных витрин; методы обобщения данных о спросе покупателей.

Решение государственной экзаменационной оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК и всеми членами комиссии и хранится в архиве Лицея вместе со сводными ведомостями итоговых оценок.

Выполненные студентами выпускные квалификационные работы хранятся после их защиты в Лицее не менее 5 лет.

Лучшие выпускные квалификационные работы (ВПЭР), представляющие учебно – методическую ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в Колледже.

Изделия и продукты творческой деятельности по решению государственной аттестационной комиссии могут не подлежать хранению в течение 5 лет. Они могут быть использованы в качестве учебных пособий.

### **Рекомендуемые источники информации для подготовки:**

#### **Основные источники:**

1. Минько Э.В. Теоретические основы товароведения : учебное пособие для СПО / Минько Э.В., Минько А.Э.. — Саратов : Профобразование, 2017. — 156 с. — ISBN 978-5-4488-0148-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70617.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70617>
2. Рябкова Д.С. Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров : учебник для СПО / Рябкова Д.С., Левкин Г.Г.. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-4486-0533-8, 978-5-4488-0226-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80293.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Макарова Н.В. Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания : учебное пособие для СПО / Макарова Н.В., Быкова Т.О.. — Саратов : Профобразование, 2021. — 184 с. — ISBN 978-5-4488-1265-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/106865.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Памбухчиянц О.В. Пособие для продавца продовольственных товаров / Памбухчиянц О.В.. — Москва : Дашков и К, 2017. — 316 с. — ISBN 978-5-394-02234-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85174.html>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей
5. Артёмова, С. А. Ведение кассовых операций : учебное пособие для СПО / С. А. Артёмова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-0643-8, 978-5-4497-0262-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89996.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Мезена, Т. К. Торговое оборудование. Практикум : учебное пособие / Т. К. Мезена. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2014. — 112 с. — ISBN 978-985-503-414-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/67769.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/67769>
7. Мезена, Т. К. Торговое оборудование : учебное пособие / Т. К. Мезена. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2014. — 328 с. — ISBN 978-985-503-413-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/67770.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/67770>

**Дополнительные источники:**

1. Закон Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей»; редакция 2013 г.
2. Правила торговли; Москва, Издательство «Ось-89», 2013г.

3. Технологические карты, разработанные согласно правил торговли
4. Кайль, А. Н. Комментарий к Федеральному закону от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (2-е издание переработанное и дополненное) / А. Н. Кайль, И. И. Комаркова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 76 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30505.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **Интернет – источники:**

1. <https://studlance.ru/blog/kak-napisat-prakticheskuyu-chast-diplomnoj-raboty> - ПОМОЩЬ СТУДЕНТЫ по написанию практической части дипломной работы.
2. <https://dokipedia.ru/document/5178169> - ссылка на Приказ Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 723 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир" (Приказ Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 723 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир")
3. [http://www.czpp.ru/consumers/info/info-pretenzii.php?clear\\_cache=Y](http://www.czpp.ru/consumers/info/info-pretenzii.php?clear_cache=Y) — Центр защиты прав потребителей
4. [http://oltest.ru/tests/gosudarstvo\\_i\\_pravo/zashchita\\_prav\\_potrebiteleya/test/](http://oltest.ru/tests/gosudarstvo_i_pravo/zashchita_prav_potrebiteleya/test/) - онлайн тесты по защите прав потребителей
5. <http://potrebitel-russia.ru/?id=596> — общероссийское общественно движение в защиту прав и интересов потребителей.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ ПИСЬМЕННЫХ  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ РАБОТ (ВПЭР) ПО ПРОФЕССИИ  
«ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР»**

Группа N \_\_\_\_\_

Шифр по перечню СПО: 38.01.02 «Продавец, контролер – кассир»

17351 Продавец непродовольственных товаров (3-4 разряда)

17353 Продавец продовольственных товаров (2-3 разряд)

12965 Контролер-кассир (2-3 разряд)

1. «Совершенствование методов продажи товаров основных групп, на примере деятельности предприятия розничной торговли»
2. Специализация розничной торговой сети, на примере поселка.
3. Материальная ответственность в торговле, на примере деятельности магазина.
4. Особенности ассортимента основных групп товаров, на базе магазина.
5. Тренинги в торговле или совершенствование системы обучения продавцов.
6. Организация рабочего места продавца – кассира торгового зала, на примере деятельности магазина.
7. Особенности организации торгово - технологических процессов, на примере деятельности розничного предприятия.
8. «Охрана труда, электробезопасность, противопожарные мероприятия на предприятиях торговли, на примере деятельности магазина»
9. Процесс продажи, как столкновение интересов продавца и покупателя, на примере торговых представителей и жителей поселка.
10. Влияние покупательского спроса на деятельность торгового предприятия, на примере жителей района.
11. Стандартизация и сертификация товаров.

12. Санитарно – гигиенические требования, предъявляемые к деятельности розничного предприятия.
13. Презентация товара, как кульминация процесса продаж. Разработка рекомендаций.
14. Требования к упаковке и маркировки основных групп товаров, на примере деятельности магазина.
15. Система организации товароснабжения и документальное оформление закупок, на примере торговых организаций поселка.
16. Эффективная организация работы магазина – залог успешной работы, на примере деятельности предприятий розничной торговли в поселке.
17. Перспективы регулярной разработки системы маркетинговых мероприятий, на базе предприятия ИП.
18. Организация приемки товаров по количеству и по качеству основных групп товаров в магазине, на примере деятельности магазина.
19. Размещение и выкладка товаров в торговом зале или искусство витринейзинга и мерчандайзинга.
20. Права и обязанности продавца – кассира торгового зала.
21. Совершенствование режимов хранения и системы подготовки к продаже товаров, на примере деятельности магазина.
22. Документация в розничной торговле, на примере деятельности магазина.
23. Научно – технический прогресс и торговое оборудование, на примере торговых предприятий поселка.

**Автономная некоммерческая организация профессиональная  
образовательная организация «Московский банковский экономико-  
правовой колледж»  
(АНО ПОО «МБЭПК»)**

«ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР –  
КАССИР»  
32.01.02  
(шифр, наименование  
профессии)

К защите допущен.  
Зам. директора по  
учебно-производственной работе \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_./  
(подпись, Ф.И.О.)

**Письменная экзаменационная работа**

Тема: «Совершенствование торгово-технологических  
процессов»

выпускник \_\_\_\_\_ Агеева Н.С.  
Группа № \_\_\_\_ "Продавец, контроле- кассир"  
Работа выполнена \_\_\_\_\_  
(подпись выпускника)  
Руководитель работы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_./  
(подпись, Ф.И.О)

« \_\_\_\_ » июня 2024 г.

Москва 2024



**Автономная некоммерческая организация профессиональная  
образовательная организация «Московский банковский экономико-  
правовой колледж»**

**(АНО ПОО «МБЭПК»)**

Утверждаю \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024г.

**Задание для письменной экзаменационной работы**

Обучающейся \_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

1. Тема письменной экзаменационной работы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Срок сдачи студентом законченной письменной экзаменационной работы  
« \_\_\_\_ » июня 2024г.
3. Перечень подлежащих разработке задач/вопросов:  
1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Список рекомендуемой литературы и источников:

Дата выдачи задания « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024г.

Руководитель \_\_\_\_\_

Задание принял к исполнению « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024.

\_\_\_\_\_ (подпись обучающегося)

**Отзыв  
о выполнении выпускной письменной  
экзаменационной работы**

Обучающемуся \_\_\_\_\_  
АНО ПОО «Московский банковский экономико-правовой колледж»  
Группа № \_\_\_\_\_  
Профессия по ФГОС «Продавец, контролер – кассир»  
Квалификация Продавец непродовольственных товаров, Продавец  
продовольственных товаров, Продавец кассир.  
Тема задания

« \_\_\_\_\_ »

1. Общая характеристика письменной экзаменационной работы  
\_\_\_\_\_
2. Соответствие заданию по объему и степени разработки основных разделов  
письменной экзаменационной работы  
\_\_\_\_\_
3. Положительные стороны работы  
\_\_\_\_\_
4. Недостатки в пояснительной записке и ее оформлении  
\_\_\_\_\_
5. Характеристика графической части (творческой) части работы  
\_\_\_\_\_
6. Степень самостоятельности учащегося при разработке вопросов темы  
\_\_\_\_\_

Оценка работы руководителем

Руководитель работы

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 год  
Зам. директора по УР

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 год.

**Автономная некоммерческая организация профессиональная  
образовательная организация «Московский банковский экономико-  
правовой колледж»  
(АНО ПОО «МБЭПК»)**

**Лист соответствия выполнения ВПЭР методическим рекомендациям**

**ФИО выпускника:**

---

**Группа:**

---

| №   | Требования   | Соотве<br>тст<br>т<br>т | Не<br>соотве<br>тст<br>т<br>т |
|-----|--|-------------------------|-------------------------------|
| 1.  | ВКР сдается в учебную часть в распечатанном виде.  |                         |                               |
| 2.  | Текст отформатирован по всей ширине страницы   |                         |                               |
| 3.  | Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер 14;<br>Красная строка 1,5   |                         |                               |
| 4.  | Размеры полей:<br>левое 30 мм.<br>Правое 10 мм<br>верхнее – 20 мм<br>нижнее – 20 мм  |                         |                               |
| 5.  | Межстрочный интервал 1,5 (полуторный)  |                         |                               |
| 6.  | Число страниц в ВКР без учета Приложений от 15 – 30 страниц.   |                         |                               |
| 7.  | Главы начинаются с новой страницы  |                         |                               |
| 8.  | Заглавие глав – посередине страницы  |                         |                               |
| 9.  | <b>Шрифт</b> названия глав – 14, жирный, межстрочный интервал – 1 (одинарный)  |                         |                               |
| 10. | Разделы глав (1.1, 1.2, 1.3 ; 2.1, 2.2, 2.3 и т.д. ) выполнены последовательно. Заглавие раздела – посередине страницы. Шрифт – 14, жирный, межстрочный интервал – 1 (одинарный) |                         |                               |
| 11. | Все страницы пронумерованы. Нумерация начинается с содержания с порядковым номером, учитывая Титульный лист и Задание Номера страниц расположены в правом нижнем углу            |                         |                               |

|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
| 12. | <p>Последовательность страниц соблюдена:<br/> Титульный лист<br/> Задания на выполнение ВКР<br/> Содержание ВКР (указание страниц)<br/> Введение<br/> Основной текст (все главы)<br/> Список используемой литературы и источников<br/> Приложения.</p>                  |  |  |
| 13. | <p>Электронная версия ВКР на флеш-носителе.</p>   |  |  |
| 14. | <p>Нумерация таблиц, графиков (отдельно для таблиц и графиков) выполнена сквозным порядком. Слово «Таблица», «График», «Диаграмма» и ее порядковый номер (без знака № пишется сверху самой таблицы в правой стороне.<br/> <b>Шрифт</b> жирный, 12, TRW, Интервал 1.</p> |  |  |
| 15. | <p>Название таблицы оформлено посередине сверху.<br/> <b>Шрифт</b> жирный, 12, TRW, интервал – 1</p>  |  |  |
| 16. | <p>Название рисунков оформлено внизу рисунка посередине.<br/> <b>Шрифт</b> жирный, 12, TRW, интервал 1.</p>   |  |  |
| 17. | <p>Текст названия столбцов и строк выполнен жирным шрифтом посередине столбца или строки, текст столбца отформатирован по ширине столбца.<br/> <b>Шрифт</b> названия столбцов и строк 11, TRW, интервал 1.</p>  |  |  |
| 18. | <p>Текст таблицы оформлен размером 11, TRW, интервал – 1.</p>   |  |  |
| 19. | <p>Отзыв руководителя, лист соответствия вложены в ВПЭР без нумерации.</p>  |  |  |

Студент \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Согласовано руководитель ВПЭР

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## График выполнения выпускной письменной экзаменационной работы студента

Руководитель ВПЭР: \_\_\_\_\_

План – график выполнения ВПЭР: \_\_\_\_\_

| Этап выполнения ВПЭР                          | Содержание   | Сроки выполнения       |
|---|--|------------------------|
| Выбор темы ВПЭР                               | Выбор темы, утверждение, предоставлению студенту   | Январь 2024 года       |
| Проектная подготовка ВПЭР                     | Подготовка студентом первой редакции ВПЭР;<br>Проверка ВПЭР руководителем;<br>Редактирование ВПЭР в соответствии с замечаниями | Февраль 2024года       |
| Консультации, согласно графика – консультаций | Получение студентом консультации по оформлению и работе с ВПЭР   | Февраль - июнь 2024    |
| Проектная подготовка ВПЭР                     | Подготовка студентом первой редакции ВПЭР;<br>Проверка ВПЭР руководителем;<br>Редактирование ВПЭР в соответствии с замечаниями | апрель 2024 года       |
| Заключительный:<br>Итоговая ВПЭР              | Согласование студента итоговой версии ВПЭР с руководителем;  | 25 мая 2024 года       |
|   | Написание руководителем отзыва о ВПЭР;   | 1 – 15 июня 2024 года  |
|   | Распечатка ВПЭР, отзыва о ВПЭР;  | 16 – 22 июня 2024 года |
|   | Сдача полностью оформленной ВПЭР в учебную часть;  | 23 июня 2024 года      |
|   | Защита ВПЭР  | В рамках недели ГИА    |

Руководитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Студент \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## Приложение 7

(последняя страница ВПЭР работы)

Выпускная письменная экзаменационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

*подпись* *(Ф.И.О.)*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024г.

## Ответы на ситуационные практические задания третьего уровня

### 1. Вопрос:

Гражданка М-на приобрела в магазине блузку. Придя домой и померив блузку, М-на поняла, что блузка ей велика.

*Ответ:*

*В соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.*

*Однако, для того чтобы реализовать указанное право, потребителем должны быть соблюдены следующие условия:*

*- товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.*

*- потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.*

*- обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.*

### 2. Вопрос:

Вам произвели работы (оказали услуги) (по установке пластиковых окон, натяжных потолков, замены сантехники, ремонту квартиры и т.д.), но их качество (или качество материалов) явно оставляет желать лучшего. Ваши действия?

*Если же исполнитель произвел работы некачественно, то согласно ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы вправе, по своему выбору:*

- *безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);*
- *соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);*
- *безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;*
- *возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной*
- *работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.*

**3. Вопрос:** Гражданин пришел в магазин бытовой техники и обратился к продавцу в торговом зале за консультацией по выбору модели телевизора. Но, продавец не смог ответить на вопросы покупателя, кроме того продавец отказался предоставить для ознакомления технические паспорта на различные марки телевизоров. Имеет ли место нарушение прав покупателя и какие последствия могут иметь.

**4. Вопрос:** Я приобрела в интернет - магазине ультразвуковой увлажнитель воздуха. Через неделю после его приобретения из увлажнителя начала вытекать вся имеющаяся в нем вода. При визуальном его осмотре мной были обнаружены повреждения резьбы на крышке водного резервуара, как я поняла из-за некачественного пластика. При обращении к продавцу в принятии некачественного товара и возврате денег за него мне было отказано. Как объяснил продавец, что это механическое повреждение и мне необходимо обратиться самой в сервисный центр для ремонта прибора. Подскажите, прав ли продавец в данном случае.

*Ответ:*

*Если между продавцом и покупателем возник спор о причинах возникновения недостатка товара (как в этой ситуации), по Закону "О*



*защите прав потребителей" (ст. 18) продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.*

*Потребитель вправе присутствовать при проведении этой экспертизы и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.*

*Но нужно знать, что если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель будет обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.*

*Из вопроса следует, что продавец такую экспертизу не провел, следовательно - нарушил закон.*

*Рекомендуем для начала обратиться к продавцу с письменной претензией, в которой потребовать проведение такой экспертизы. А в случае отказа - пожаловаться на недобросовестного продавца в Роспотребнадзор.*

## **5. Вопрос:**

*Мною был куплен сотовый телефон. Через три дня я решил сдать его и вернуть деньги, так как телефон мне не подошел. Однако, мне было отказано на основании того, что телефон, якобы, является технически сложным товаром и возврату не подлежит. У меня есть сомнения на этот счёт. Подскажите, пожалуйста, как поступить в данной ситуации.*

*Ответ:*

*Статья 25 Закона "О защите прав потребителей" позволяет потребителю обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен*

*непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.*

*Но той же 25 статьей Закона предусмотрено, что не все товары можно обменять или вернуть.*

*Правительством РФ утверждён Перечень таких товаров. В соответствии с пунктом 11 Перечня:*

*"технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства)" не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней с момента покупки.*

*Если вы не согласны с тем, что мобильный телефон относится к этой группе товаров, то оспорить действия (отказ) продавца вы можете в судебном порядке.*

## **6. Вопрос:**

7 лет назад мы купили холодильник производства Германия. Вчера получили из авторизованного центра акт о невозможности ремонта (утечка фреона в запененной части). Скажите, пожалуйста, какие параметры должны учитываться при выдаче нам нового холодильника? Имеем ли мы право получить холодильник производства именно Германии, как тот, который был куплен нами в 2010 году?

*Ответ:*

*В такой ситуации Вы вправе требовать, чтобы взамен вышедшего из строя вам предоставили холодильник этой же марки (этой же модели и(или) артикула).*

*Важно: продавец не вправе требовать доплаты, если цена такого холодильника увеличилась по сравнению с моментом покупки.*

*Что касается страны производства нового холодильника, то закон на этот счет никаких четких «указаний» не содержит.*

### **7. Вопрос:**

Сдал по гарантии планшет в магазин, где приобретал, он перестал включаться. Через некоторое время получил отказ, по причине вскрытия или повреждения в следствии падения, хотя я точно знаю, что такого не было. Как поступить в данной ситуации?

*Ответ:*

*Пункт 5 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" устанавливает:*

*В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.*

*Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.*

### **8. Вопрос:**

В какой срок продавец должен провести проверку качества и экспертизу товара?

*Ответ:*

*Экспертиза товара проводится в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.*

*Например, если вы требуете вернуть деньги, то в течение 10 дней продавец обязан провести проверку качества товара, его экспертизу (если потребуется) и в этот же срок вернуть потребителю деньги.*

*Аналогично определяются сроки проведения экспертизы и при предъявлении потребителем других требований:*

| <i>Требование потребителя:</i>  | <i>Срок удовлетворения требования потребителя:</i> | <i>Срок проведения экспертизы:</i> |
|---|--|------------------------------------|
| <i>Безвозмездное устранение недостатков в срок, согласованный с потребителем,</i> | <i>но не более 45 дней</i>                         | <i>не более 45 дней</i>            |
| <i>Замена товара</i>  | <i>7 дней (максимум - 1 месяц)</i>                 | <i>20 дней</i>                     |
| <i>Возврат денег</i>  | <i>10 дней</i>                                     | <i>10 дней</i>                     |
| <i>Уменьшение покупной цены</i>   | <i>10 дней</i>                                     | <i>10 дней</i>                     |

### **9. Вопрос:**

При возврате денег за некачественный товар магазин намерен вернуть потребителю Сидорову В.И. деньги не в полном объеме, мотивируя это тем, что он уже длительное время пользовался товаром. Прав ли продавец?

### **10. Вопрос:**

Покупатель, который приобрел аппарат в салоне-магазине, обратился в этот же салон с заявлением о неисправности телефона. «Зависает» — то есть не реагирует на нажатие клавиш, нет входящей и исходящей сети.

В целях выявления неисправности работники салона включили аппарат со своей SIM-картой – телефон работает как положено. Затем вставили в аппарат SIM-карту клиента – аппарат вновь начинает «Зависать».

Клиенту объяснили, что заявленная им неисправность возникла не из-за брака телефона, а из-за неисправной SIM-карты, и что эта неисправность будет возникать со всеми телефонами при использовании данной SIM-карты.

Клиент однако все равно настаивает на том, чтобы телефон приняли обратно, а ему возвратили уплаченную за телефон денежную сумму.

Можно ли в данном случае избежать приёма телефона обратно, а если и принимать, то с учётом амортизации.

*Ответ:*

*Сразу необходимо уточнить, что заявлять требование о том, чтобы купленный им телефон продавец принял обратно, покупатель вправе только в том случае, если телефон является товаром ненадлежащего качества.*