

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СОЮЗ ЭНЕРГЕТИКОВ ПОВОЛЖЬЯ»

УТВЕРЖДЕНО
Педагогическим советом
(протокол от «05» марта 2024 г.
№ 04/2024)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Союз Энергетиков
Поволжья»



Е.А. Грязина

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА – ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Повышение качества клиентского сервиса продавцов-консультантов в
магазинах розничной торговли»**

Тольятти, 2024

Разработчик(и) (составитель(и)):

1. Лыткин А.И., заместитель генерального директора по научной деятельности, ООО «Союз Энергетиков Поволжья»

2. Капарова А.В., методолог, автономная некоммерческая организация «Центр опережающей профессиональной переподготовки Самарской области»

Программа согласована (работодатель-партнер)



/ Токарев Д.В., директор ООО «ТЛТ ПРО»

(подпись) МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	
1.1 Общие положения	
1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации	
1.3 Планируемые результаты обучения.....	
1.4 Учебно-тематический план	
1.5 Календарный учебный график.....	
1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов)	
1.7 Организационно-педагогические условия	
1.8 Формы аттестации.....	
2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	
2.1 Текущий контроль.....	
2.2 Промежуточная аттестация.....	
2.3 Итоговая аттестация	

1. ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

1.1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативные правовые основания для разработки дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации «Повышение качества клиентского сервиса продавцов-консультантов в магазинах розничной торговли» (далее – программа) составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 августа 2013 г., регистрационный № 29444)
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 515 “Об утверждении методических рекомендаций по перечню рекомендуемых видов трудовой и профессиональной деятельности инвалидов с учетом нарушенных функций и ограничений их жизнедеятельности”
- 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" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 723);
- Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-

продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

Программа разработана на основе установленных квалификационных требований по должностям «Продавец продовольственных товаров», указанных Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

Программа разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 100701.01 «Продавец, контролер-кассир» к результатам освоения образовательных программ.

1.1.2. Требования к слушателям

а) категория слушателей:

- граждане в возрасте 50 лет и старше, граждане предпенсионного возраста;
- граждане, фактически осуществляющие уход за ребенком и находящиеся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста 3 лет;
- женщины, не состоящие в трудовых отношениях и имеющие детей дошкольного возраста в возрасте от 0 до 7 лет включительно;
- инвалиды;
- граждане, обратившиеся в органы службы занятости в целях поиска работы;
- безработные граждане, зарегистрированные в органах службы занятости;
- работники, находящиеся под риском увольнения, включая введение режима неполного рабочего времени, простой, временную приостановку работ,

предоставление отпусков без сохранения заработной платы, проведение мероприятий по высвобождению работников;

- граждане Украины и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Украины, которые получили удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- ветераны боевых действий, принимавшие участие (содействовавшие выполнению задач) в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины с 24 февраля 2022 г., на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 г., уволенные с военной службы (службы, работы);
- лица, принимавшие в соответствии с решениями органов публичной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 г.;
- члены семей лиц, погибших (умерших) при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий), члены семей лиц, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы), если смерть таких лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученного ими при выполнении задач в ходе специальной военной операции (боевых действий);
- молодежь в возрасте до 35 лет включительно, относящаяся к категориям: граждан, которые со дня окончания военной службы по призыву не являются занятыми в соответствии с законодательством о занятости населения в течение 4 месяцев и более; граждан, не имеющих среднего профессионального образования, высшего образования и не обучающихся по образовательным программам среднего профессионального или высшего образования (в случае обучения по основным программам профессионального обучения); граждан,

которые со дня выдачи им документа об образовании и (или) о квалификации не являются занятыми в соответствии с законодательством о занятости населения в течение 4 месяцев и более; граждан, находящихся под риском увольнения (планируемых к увольнению в связи с ликвидацией организации либо прекращением деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращением численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя и возможным расторжением трудовых договоров); граждан, завершающих обучение по образовательным программам среднего профессионального или высшего образования в текущем календарном году (за исключением получивших грант на обучение или обучающихся по договорам о целевом обучении), обратившихся в органы службы занятости, для которых отсутствует подходящая работа по получаемой профессии (специальности).

б) требования к уровню профессионального образования: минимальный уровень образования – среднее профессиональное образование.

1.1.3. Особенности адаптации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной образовательной программы для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей образовательной программы определяются индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), рекомендациями заключения ПМПК (при наличии) и осуществляются по заявлению слушателя (законного представителя).

1.1.4. Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий.

1.1.5. Трудоемкость освоения: 72 академических часа, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

1.1.6. Период освоения: 18 календарных дней.

1.1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную

программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.2. Цель освоения

Целью освоения программы являются совершенствование и (или) получение новой(ых) компетенции(ий), необходимой(ых) для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области профессиональной деятельности.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
ПК 2. Продажа продовольственных товаров.	З 2.1 основы деловой культуры в устной и письменной форме;	У 2.1 применять правила делового этикета	ПоО 2.1 обслуживания покупателей и продажи различных групп продовольственных товаров;
	З 2.2 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	У 2.2 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	
	З 2.3 сущность и содержание бухгалтерского учета в коммерческих организациях;	У 2.3 ориентироваться в операциях бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности;	
	З 2.4 виды розничной торговой сети и их характеристику, типизацию и специализацию розничной торговой сети;	У 2.4 применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности;	
	З 2.5 нормативно-правовую базу санитарно-эпидемиологических требований по	У 2.5 соблюдать санитарные правила для организаций торговли;	

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
	организации торговли;		
	З 2.6 классификацию групп, подгрупп и видов продовольственных товаров;	У 2.6 идентифицировать различные группы, подгруппы и виды продовольственных товаров (зерновых, плодово-овощных, кондитерских, вкусовых, молочных, яичных, пищевых жиров, мясных и рыбных);	
	З 2.7 ассортимент и товароведные характеристики основных групп продовольственных товаров;	У 2.7 оценивать качество по органолептическим показателям;	
	З 2.8 особенности маркировки, упаковки и хранения отдельных групп продовольственных товаров.	У 2.8 распознавать дефекты пищевых продуктов;	
	З 2.9 технические требования, предъявляемые к торговому оборудованию;	У 2.9 использовать в технологическом процессе измерительное, механическое, технологическое контрольно-кассовое оборудование;	
ПК 3. Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями.	З 3.1 правила расчетов и обслуживания покупателей;	У 3.1 осуществлять подготовку ККТ различных видов;	ПоО 3.1 эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и обслуживания покупателей;
	З 3.2 типовые правила обслуживания эксплуатации ККТ и правила регистрации;	У 3.2 работать на ККТ различных видов: автономных, пассивных системных, активных системных (компьютеризированных кассовых машинах - POS терминалах),	

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
		фискальных регистраторах;	
	З 3.3.особенности технического обслуживания ККТ;	У 3.3.устранять мелкие неисправности при работе на ККТ;	
	З 3.4.признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, отличительные признаки платежных средств безналичного расчета;	У 3.4.распознавать платежеспособность государственных денежных знаков;	
	З 3.5.правила оформления документов по кассовым операциям.	У 3.5.оформлять документы по кассовым операциям;	

1.4. Учебно-тематический план

Таблица 2 – Учебно-тематический план

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			СР	
		Л	ПЗ, ЛР	К		
Раздел 1. Охрана труда	2	1	0	0	1	зачет
1.1. Охрана труда. Законодательство в области охраны труда.	1	1				
Промежуточная аттестация	1				1	зачет
Раздел 2. Санитария и гигиена	2	1	0	0	1	зачет
2.1. Гигиеническая оценка товаров	0,5	0,5				
2.2. Санитарный режим работников на торговом предприятии. Соблюдение санитарных норм при организации рабочего места на торговом предприятии	0,5	0,5				
Промежуточная аттестация	1				1	зачет

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			СР	
		Л	ПЗ, ЛР	К		
Раздел 3. Основы рыночной экономики	8	3	4	0	1	зачет
3.1. Основные понятия в экономике	1	1				
3.2. Цены и ценообразование в рыночной экономике. Издержки производства и себестоимость продукции, услуг. Качество и конкурентоспособность продукции	6	2	4			
Промежуточная аттестация	1				1	зачет
Раздел 4. Розничная торговля продовольственными товарами	36	6	17	0	13	зачет
4.1. Значение и виды классификации товара. Ассортимент товара. Химический состав пищевых продуктов	2	1			1	
4.2. Факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров	2	1			1	
4.3. Качество товара	2	1	1			
4.4. Группы продовольственных товаров	20	2	12		6	
4.5. Повышение качества клиентского сервиса продавцов-консультантов в магазинах розничной торговли	8	1	4		3	
Промежуточная аттестация	2				2	зачет
Раздел 5. Эксплуатация контрольно-кассовой техники	20	4	10	0	6	зачет
5.1. Классификация и устройства ККМ.	2	1	1			
5.2. Эксплуатация ККМ.	6	1	3		2	
5.3. Оформление документов по кассовым операциям	6	1	3		2	
5.4. Виды государственных денежных знаков, правила проверки подлинности, платежеспособности	4	1	3			
Промежуточная аттестация	2				2	зачет
Итоговая аттестация (КЭ)	4		4			Выполнение итогового аттестационного задания / защита итоговой

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час				Формы аттестации	
	Итого	Виды занятий, в т.ч.				СР
		Л	ПЗ, ЛР	К		
					аттестационной работы	
Всего ак. часов	72	15	35	0	22	

1.6. Рабочая программа

Макет рабочей программы представлен в таблице 4.

Таблица 4

Наименование тем	Виды учебных занятий,	ак. час	Содержание
Раздел 1. Охрана труда			
1.1. Охрана труда Законодательство в области охраны труда.	Л	1	Виды и правила проведения инструктажей по охране труда. Возможные опасные и вредные факторы и средства защиты. Действие токсичных веществ на организм человека. Меры предупреждения пожаров и взрывов. Законодательство в области охраны труда.
Промежуточная аттестация	СР	1	Тестирование по темам раздела
Раздел 2. Санитария и гигиена			
2.1. Гигиеническая оценка товаров	Л	0,5	Порядок проведения гигиенической оценки товаров. Виды продукции и товаров подлежащих гигиенической оценке
2.2. Санитарный режим работников на торговом предприятии. Соблюдение санитарных норм при организации рабочего места на торговом предприятии	Л	0,5	Санитарные требования к торговым предприятиям. Личная гигиена работников на торговом предприятии. Правовая база санитарных требований. Основные методы обработки: рабочей зоны, инструментов, оборудования
Промежуточная аттестация	СР	1	Тестирование по темам раздела
Раздел 3. Основы рыночной экономики			
3.1. Основные понятия в экономике	Л	1	Отрасль и рыночная экономика. Формы организаций, их производственная и организационная структура. Типы экономических систем
3.2. Цены и ценообразование в рыночной экономике. Издержки производства и себестоимость продукции, услуг. Качество и конкурентоспособность продукции	Л	2	Производство, производительность труда. Факторы, влияющие на производительность труда. Издержки. Себестоимость и ее значение для ценообразования. Выручка. Структура свободных (рыночных) цен
	ПЗ	4	Способы сокращения потерь товаров, затрат труда и повышения доходов

Наименование тем	Виды учебных занятий,	ак. час	Содержание
Промежуточная аттестация	СР	1	Тестирование по темам раздела
Раздел 4. Розничная торговля продовольственными товарами			
4.1. Значение и виды классификации товара. Ассортимент товара. Химический состав пищевых продуктов	Л	1	Значение и виды классификации товаров. Понятие ассортимент товара. Структура ассортимента. Виды ассортимента товара. Принципы управления ассортиментом. Формирование ассортимента товара. Общая классификация веществ, входящих в состав пищевых продуктов, их значение в питании, содержание в продуктах, свойства физические и химические. Вода, минеральные вещества, белки, углеводы, жиры, витамины, ферменты, красящие, дубильные и ароматические вещества. Влияние этих веществ на сохранность пищевых продуктов
	СР	1	Формирование ассортимента товара.
4.2. Факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров	Л	1	Факторы, влияющие на качество товара в процессе производства, транспортировки, хранения, подготовки к продаже. Способы и методы хранения продовольственных товаров. Естественная убыль при хранении. Товарное соседство. Консервирование, как метод хранения и производства
	СР	1	Описать правила товарного соседства.
4.3. Качество товара	Л	1	Методы определения качества товара: органолептический, лабораторный. Средняя проба. Показатели качества товара, дефекты, градации качества. Контроль качества товаров. Информация о качестве товаров. Стандартизация и сертификация товаров. Кодирование товаров.
	ПЗ	1	Определение качества товара различными методами
	Л	2	Зерномучные товары. Хлеб и хлебобулочные изделия.

Наименование тем	Виды учебных занятий,	ак. час	Содержание
4.4. Группы продовольственных товаров			Кондитерские товары. Плодово-овощные товары. Молоко и молочные товары. Яйцо и яйцепродукты. Пищевые жиры. Мясо и мясные товары. Рыба и рыбные товары.
	ПЗ	12	Расчет энергетической ценности блюд с использованием различных групп продуктов. Идентификация видов продуктов. Оценка качества продуктов по определенным показателям. Расшифрование маркировки.
	СР	6	Расчет энергетической ценности блюд с использованием различных групп продуктов. Идентификация видов продуктов. Оценка качества продуктов по определенным показателям. Расшифрование маркировки.
4.5. Повышение качества клиентского сервиса продавцов-консультантов в магазинах розничной торговли	Л	1	Методы повышения качества клиентского сервиса в магазинах розничной торговли. Методы оценки качества клиентского сервиса в магазинах розничной торговли
	ПЗ	4	Применение различных способов и методов повышения качества клиентского сервиса в магазинах розничной торговли.
	СР	3	Оценка качества клиентского сервиса в магазинах розничной торговли
Промежуточная аттестация	СР	2	Тестирование по темам раздела
Раздел 5. Эксплуатация контрольно-кассовой техники			
5.1. Классификация и устройства ККМ.	Л	1	Правовые аспекты и классификация контрольно-кассовых машин. Основные узлы электронных ККМ.
	ПЗ	1	Правовые аспекты и классификация контрольно-кассовых машин. Основные узлы электронных ККМ.
5.2. Эксплуатация ККМ.	Л	1	Правила эксплуатации и порядок работы на ККМ. Реквизиты кассового чека и контрольной ленты Режим работы кассира на ККМ «Астра»

Наименование тем	Виды учебных занятий,	ак. час	Содержание
			<p>Режим работы кассира на ККМ «Орион» Режим работы кассира на ККМ «ЭКР-21 02» Режим работы кассира на ККМ «КОСБИ-02» Режим работы кассира на ККМ «Эвис микро К» Режим работы кассира на кассовой POS-системе и POS-терминале.</p>
	ПЗ	3	<p>Правила эксплуатации ККМ. Виды и правила программирования ККМ. Режим работы кассира на ККМ «Астра» Режим работы кассира на ККМ «Орион» Режим работы кассира на ККМ «ЭКР-21 02» Режим работы кассира на ККМ «КОСБИ-02» Режим работы кассира на ККМ «Эвис микро К» Режим работы кассира на кассовой POS-системе и POS-терминале. Устранение незначительных неисправностей на ККМ.</p>
	СР	2	<p>Правила эксплуатации ККМ. Виды и правила программирования ККМ. Режим работы кассира на ККМ «Астра» Режим работы кассира на ККМ «Орион» Режим работы кассира на ККМ «ЭКР-21 02» Режим работы кассира на ККМ «КОСБИ-02» Режим работы кассира на ККМ «Эвис микро К» Режим работы кассира на кассовой POS-системе и POS-терминале. Устранение незначительных неисправностей на ККМ.</p>
5.3. Оформление документов по кассовым операциям	Л	1	<p>Виды учета. Классификация документов. Обязательные реквизиты товаров.</p>

Наименование тем	Виды учебных занятий,	ак. час	Содержание
			Требования к оформлению содержанию и документов. Формы безналичных расчётов и расчёты платежными поручениями. Оформление работы операционной кассы. Кассовый чек. Приходные и расходные кассовые операции. Кассовый отчет и порядок его составления.
	ПЗ	3	Оформление документов по кассовым операциям. Безналичные формы расчетов. Оформление работы кассовых операций.
	СР	2	Кассовые отчеты.
5.4. Виды государственных денежных знаков, правила проверки подлинности, платежеспособности	Л	1	Отличительные признаки банкнот и монет Банка России. Показатели платежеспособности банкнот. Правила обмена банкнот и монет имеющих повреждения. Аппараты для проверки подлинности банкнот
	ПЗ	3	Работа с денежными знаками. Проверить подлинность банкнот Банка России.
Промежуточная аттестация	СР	2	Тестирование по темам раздела
Итоговая аттестация (КЭ)	ПЗ	4	Выполнение итогового экзаменационного задания / защита итоговой квалификационной работы

1.7. Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

1.7.1. Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

1.7.2. Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

При реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и (или) электронного обучения образовательная организация обеспечивает функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение слушателями образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения слушателей: каналы связи, компьютерное оборудование, периферийное оборудование, программное обеспечение.

Код и наименование компетенции	Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК
ПК 2. Продажа продовольственных товаров.	Персональный компьютер с выходом в интернет; Веб-камера; Микрофон или гарнитура; Акустические колонки; Microsoft Windows; Microsoft Office 2019 или аналог; Платформы для видео- и аудиоконференцсвязи; Контрольно-кассовая машина (ККМ).
ПК 3. Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями.	Персональный компьютер с выходом в интернет; Веб-камера; Микрофон или гарнитура; Акустические колонки; Microsoft Windows; Microsoft Office 2019 или аналог; Платформы для видео- и аудиоконференцсвязи; Контрольно-кассовая машина (ККМ).

1.7.3. Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Таблица 4 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы

1 Нормативные правовые акты, иная документация
1.1 Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"
1.2 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" (с изменениями и дополнениями)
1.3 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"
2 Основная литература

2.1 Косарева Г.С. Контролер-кассир торгового зала: учеб.пособие/– М.:Издательский центр «Академия», 2018
2.2 . Моисеенко Н.С. Товароведение продовольственных товаров. Учебник/. Изд. 3-е, доп. И перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2015
3 Дополнительная литература
3.1 Парфентьева Т.Р. , Миронова Н.Б., Петухова А.А. Оборудование торговых предприятий: учебник для СПО/ – 3-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2017
3.2. Девисилов В.А. Охрана труда, Девисилов В.А. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2016. - 512 с.
3.3. Смоленский М.Б. и др.; рец.: И.Н. Куксин, Ю.Н. Стариков: Трудовое право Российской Федерации. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.
4. Интернет-ресурсы
4.1 https://www.garant.ru/
4.2 https://www.consultant.ru/
5. Электронно-библиотечная система
5.1 Электронная библиотечная система «ЮРАЙТ» (https://urait.ru/)

1.7.4. Общие требования к организации учебного процесса

Общие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами образовательной организации.

1.7.5. Сетевая форма обучения

Программа не реализуется в сетевой форме.

1.8. Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (при наличии – в соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой) и итоговой аттестации слушателей.

1.8.1 Текущий контроль успеваемости

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.2. Промежуточная аттестация

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости

оценки качества подготовки слушателей. Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования/защиты итоговой аттестационной работы.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебно-тематический план программы. Порядок прохождения итоговой аттестации определяется локальными нормативными образовательной организации.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (при наличии) и итоговой аттестации.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в формах, предусмотренных учебным планом.

Текущий контроль успеваемости осуществляется педагогическим работником, реализующим образовательную программу.

Текущий контроль осуществляется по темам в соответствии с тематическим планированием рабочей программы, с учетом требований и содержания образовательной программы.

Текущий контроль осуществляется в форме:

- Выполнения письменной практической работы;
- Устного ответа, в том числе в форме проведения опроса слушателей, работы на семинаре, защиты проекта, реферата, творческой работы, презентационных материалов.

По итогам проведения текущего контроля успеваемости слушателям предоставляются развернутые комментарии по итогу проверки текущих работ.

2.2. Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (раздела), может сопровождаться промежуточной аттестацией, проводимой в формах, определенных учебным планом.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования по темам изученного раздела.

По результатам проведения промежуточной аттестации выставляются отметки по двухбалльной системе («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)).

2.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией.

Форма итоговой аттестации: выполнение практического аттестационного задания / защита итоговой аттестационной работы.

Выполнение практического аттестационного задания предполагает проверку знаний и умений учащихся, направленную на выявление степени усвоения изученного материала.

Практическое аттестационное задание разрабатывается преподавателем по согласованию с образовательной организацией, и утверждается педагогическим советом образовательной организации.

Практическое аттестационное задание содержит обобщенный материал по основным изученным темам, требует от слушателей хорошей ориентировки в предмете изучения.

Выполнение практического аттестационного задания осуществляется в режиме реального времени в формате видеоконференции в соответствии с календарным учебным графиком и учебно-тематическим планом.

Выполнение практического аттестационного задания осуществляется, в том числе с использованием специализированного контрольно-кассового оборудования.

Выполнение практического аттестационного задания отличается высоким уровнем самостоятельности слушателей. Преподаватель представляет перечень заданий для проверки знаний, дает инструкцию по выполнению. По окончании отведенного времени на выполнение задания работа сдается на проверку в формате, утвержденным преподавателем.

Защита итоговой аттестационной работы представляет собой устный доклад, нормативно ограниченный по времени, сопровождаемый графической презентацией на оговоренную заранее тему. Такая форма итоговой аттестации позволяет установить теоретический и практический уровень подготовки слушателя к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по основным специальностям и направлениям, по которым осуществляется профессиональная переподготовка.

Подготовка итоговой аттестационной работы осуществляется с использованием специализированного оборудования.

Критерии оценивания:

Суммарное максимальное количество баллов по оценке итоговой аттестационной работы составляет 100 баллов.

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»):

а) Отметка «отлично» (5 баллов) выставляется, если обучающийся набирает 81-100% от максимального количества баллов и демонстрирует:

- уверенное знание и понимание учебного материала;
- уверенные практические навыки;

- умение выделять главное в изученном материале, обобщать факты и практические примеры, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи;

- умение применять полученные знания на практике в полном объеме;
- отсутствие ошибок и недочётов при выполнении практической работы (самостоятельно устраняет отдельные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя);

б) Отметка «хорошо» (4 балла) выставляется, если обучающийся набирает 61-80% от максимального количества баллов и демонстрирует:

- знание основного учебного материала;
- основные практические навыки;
- умение выделять главное в изученном материале, обобщать факты и практические примеры, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи;

- применение полученных знаний на практике в основной части;
- незначительные недочёты при выполнении практической работы, которые существенно не влияют на функциональность выполнения работ;

в) Отметка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется, если обучающийся набирает 41-60% от максимального количества баллов и демонстрирует:

- знание основного учебного материала на уровне минимальных требований;

- практические навыки на уровне минимальных требований;
- умение воспроизводить изученный материал, затруднения в выполнении задания в измененной формулировке задания или новых условиях;
- применение полученных знаний на практике в минимальном объеме;

- наличие грубой ошибки/нескольких негрубых ошибок при выполнении практической работы;

г) Отметка «неудовлетворительно» (2 балла) выставляется, если обучающийся набирает менее 40% от максимального количества баллов и демонстрирует:

- знание основного учебного материала на уровне ниже минимальных требований, имеет фрагментарные представления об изученном материале;

- практические навыки на уровне ниже минимальных требований, неспособность выполнить простейшие задания;

- отсутствие учений воспроизводить изученный материал, затруднения в выполнении стандартных заданий;

- применение полученных знаний на практике в минимальном объеме;

- наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых ошибок при выполнении практической работы.

Для успешного прохождения итоговой аттестации слушатель должен получить отметку не ниже «удовлетворительно».