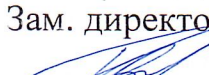


**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАТАЙСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
И СТРОИТЕЛЬСТВА» ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА
П. А. ПОЛОВИНКО»**

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол № 15
От «18» марта 2025 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Зам. директора по УПР
 В.В. Полякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Профессия:

38.01.02. Продавец

Квалификация выпускника:

Продавец-кассир

Форма обучения: очная

г. Батайск
2025

Согласована на заседании
методического объединения
профессионального цикла
«Повар, кондитер. Продавец»

Протокол № 8

От « 03 » марта 2025 г.

Председатель МО

 Е.Н. Назарова

Рабочая программа ОП.06 «Защита прав потребителей» разработана на основе:

- Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 г. №782 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- ФГОС СПО по профессии: 38.01.02 Продавец от 01 августа 2024 г. N 518;
- Учебного плана ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко по профессии СПО: 38.01.02 Продавец

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Батайский техникум железнодорожного транспорта и строительства» имени Героя Советского Союза П.А. Половинко».

Разработчик: Клименко Е.Н. – преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Место дисциплины в структуре программы квалифицированных рабочих, служащих:

Учебная дисциплина ОП.06 Защита прав потребителей является вариативной частью общепрофессионального цикла программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец.

Программа учебной дисциплины может быть использована для получения обще учебных знаний при подготовке обучающихся на профессиях естественнонаучного профиля в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке.

Учебная дисциплина ОП.06 Защита прав потребителей обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ПК 1.5. Предоставлять информацию и консультировать о потребительских свойствах товаров, обслуживать покупателей с применением норм деловой этики.

Содержание рабочей программы ОП.06 Защита прав потребителей общения также направлено на формирование следующих личностных результатов:

| Личностные результаты реализации программы воспитания (описатели) | Код личностных результатов реализации программы воспитания |
|--|--|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | ЛР 1 |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. | ЛР 2 |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с | ЛР 3 |

| | |
|---|-------|
| деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа». | ЛР 4 |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | ЛР 5 |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | ЛР 6 |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | ЛР 7 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | ЛР 8 |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | ЛР 9 |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | ЛР 10 |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | ЛР 11 |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | ЛР 12 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий. | ЛР 13 |
| Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных. | ЛР 14 |
| Приобретение обучающимися социально значимых знаний о нормах и традициях поведения человека как гражданина и патриота своего Отечества. | ЛР 15 |
| Приобретение обучающимися социально значимых знаний о правилах ведения экологического образа жизни о нормах и традициях трудовой деятельности человека о нормах и традициях | ЛР 16 |

| | |
|--|--------------|
| поведения человека в многонациональном, многокультурном обществе. | |
| Ценностное отношение обучающихся к своему Отечеству, к своей малой и большой Родине, уважительного отношения к ее истории и ответственного отношения к ее современности. | ЛР 17 |
| Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам. | ЛР 18 |
| Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда. | ЛР 19 |
| Ценностное отношение обучающихся к своему здоровью и здоровью окружающих, ЗОЖ и здоровой окружающей среде и т.д. | ЛР 20 |
| Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся. | ЛР 21 |
| Приобретение навыков общения и самоуправления. | ЛР 22 |
| Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности. | ЛР 23 |
| Ценностное отношение обучающихся к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии. | ЛР 24 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями | |
| Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий. | ЛР 25 |
| Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда. | ЛР 26 |
| Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся. | ЛР 27 |
| Приобретение навыков общения и самоуправления. | ЛР 28 |
| Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности. | ЛР 29 |

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--|--|--|
| ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | - демонстрация умения составления и заполнения актов на недоброкачественный товар; - умения распознавания характерных признаков непродовольственных товаров; - умению распознаванию дефектов непродовольственных товаров; - умение расшифровки маркировочных обозначений и ярлыков. | -назначение, классификацию торгового инвентаря; - назначение и классификацию систем защиты товаров, порядок их использования; - устройство и правила эксплуатации весоизмерительного оборудования. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Объем учебной дисциплины | 58 |
| в том числе в форме практической подготовки | 48 |
| Самостоятельная учебная работа | 10 |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | 48 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 18 |
| практические занятия | 28 |
| лабораторные занятия | - |
| Промежуточная аттестация | |
| Дифференцированный зачет | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | | Объем часов по учебной дисциплине | | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы (ПК, ОК) | Уровень освоения |
|--|---|---|-----------------------------------|--|---|------------------|
| | | | раздела, темы | в том числе на практическую подготовку по указанному занятию | | |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Раздел 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. | | | 28 | | | |
| Тема 1.1. Понятие потребитель. | Содержание учебного материала | | 2 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | История становления правового регулирования в области защиты прав потребителей. Потребительское поведение. Типы потребителей. | 2 | 2 | | 2 |
| Тема 1.2. Основные понятия и категории Закона РФ «О защите прав потребителей». | Содержание учебного материала | | 12 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей | 2 | 2 | | 2 |
| | 2 | . Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). | 2 | 2 | | |
| | В том числе, практических занятий | | 8 | | | |
| | № 1 | «Информация об изготовителе/продавце». «Информация на упаковке товара». | 4 | 4 | | 3 |
| | № 2 | «Экспертиза товаров и услуг». «Правила продажи отдельных видов товаров». | 4 | 4 | | 3 |
| | В том числе, самостоятельная работа обучающихся: написать реферат «Проблемы потребительского выбора». | | 1 | | | |
| Тема 1.3 Информация | Содержание учебного материала | | 7 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, | |
| | 1 | Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце). | 2 | 2 | | 2 |

| | | | | | | |
|---|--|--|-----------|---|--|---|
| для потребителей | | Сведения о товаре (работе, услуге). Реклама как источник информации. | | | ПК 1.5 | |
| | <i>В том числе, практических занятий</i> | | 4 | 4 | | |
| | № 3 | «Ответственность за ненадлежащую информацию». | | | | 3 |
| | <i>В том числе, самостоятельная работа обучающихся.</i> Подготовить сообщение или найти в СМИ примеры из жизни: « Как быть, если потребитель попался на удочку недостоверной рекламы?» | | 1 | | | |
| Тема 1.4. Экспертиза | Содержание учебного материала | | 7 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Проверка качества. Судебная защита прав потребителей. | 2 | 2 | | 2 |
| | <i>В том числе, практических занятий</i> | | 4 | 4 | | |
| | № 4 | Составление исков в суд. | | | | 2 |
| | <i>В том числе, самостоятельная работа обучающихся.</i> Подготовить сообщение с примерами из жизни « Виды экспертизы». | | 1 | 1 | | |
| Раздел 2. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям | | | 27 | | | |
| Тема 2.1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества | Содержание учебного материала | | 7 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Замена товара ненадлежащего качества. Компенсация морального вреда. | 2 | 2 | | 2 |
| | <i>В том числе, практических занятий</i> | | 4 | 4 | | |
| | №5 | Составление претензий. | | | | 2 |
| | <i>В том числе, самостоятельная работа обучающихся</i> Изучить статью 25 Закона о ЗПП. | | 1 | 1 | | |
| Тема 2.2. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества | Содержание учебного материала | | 8 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Правила продажи отдельных видов товаров. Возврат товара с недостатками | 2 | 2 | | 2 |
| | <i>В том числе, практических занятий</i> | | 4 | 4 | | |
| | №6 | тест «Кто прав в магазине?» | | | | 3 |
| | <i>В том числе, самостоятельная работа обучающихся</i> подготовить сообщение о дистанционной торговле. | | 2 | 2 | | |
| Тема 2.3. Дистанционная торговля | Содержание учебного материала | | 6 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Специфика дистанционной продажи. Продажа товаров по образцам | 2 | 2 | | 2 |
| | <i>В том числе, практических занятий</i> | | 2 | 2 | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|-----------|---|--|---|
| | №7 | решение профессиональных задач «Дистанционный способ продажи товаров» | | | | 3 |
| | В том числе, самостоятельная работа обучающихся собрать информацию о приобретении товаров в интернет - магазинах | | 2 | 2 | | |
| Тема 2.4. Покупка технически сложных товаров | Содержание учебного материала | | 6 | | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5 | |
| | 1 | Обмен технически сложных товаров. Возврат технически сложных товаров с недостатками | 2 | 2 | | 2 |
| | В том числе, практических занятий | | 2 | | | |
| | №8 | решение профессиональных задач. «Существенный недостаток». «Покупка мобильного телефона». | | 2 | | 3 |
| | В том числе, самостоятельная работа обучающихся подготовить сообщение о возврате технически сложных товаров. | | 2 | | | |
| Дифференцированный зачет | | | 2 | 2 | | 3 |
| Всего | | | 58 | | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета История России.

Оборудование учебного кабинета (лаборатории):

- учебная доска;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- наглядные пособия;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- мультимедийный экран;
- лазерная указка;
- средства аудиовизуализации.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания

1. Гущина, К. О. Права потребителя при покупке товаров и оказании услуг [Текст] : практич. пособие / К. О. Гущина. – М. : ИТК "Дашков и Ко", 2020. - 212 с.

2. Федеральный закон «О защите прав потребителей», введенный в действие Постановлением Верховного Совета РФ от 7 февраля 1992г. №2300/1-І.

3. ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [www, gsen.ru](http://www.gsen.ru) - сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

2. www.garant.ru - справочно - правовая система Гарант

3. www.consultant.ru- справочно - правовая система Консультант Плюс.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] // Горбашко, Е. А.

2. Боброва, О. С. Организация коммерческой деятельности [Электронный ресурс] : учебник и практикум / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. - М. : Юрайт, 2019. - 330 с. – ЭБС Юрайт.

3. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 404 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки <i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i> | Методы оценки <i>Какими процедурами производится оценка</i> |
|---|---|--|
| <p>студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и содержание Закона РФ «О защите прав потребителей»; - обязанности продавца по обеспечению покупателя необходимой и достоверной информацией о свойствах и качестве товаров; - последствия продажи товаров ненадлежащего качества; - права потребителя на обмен товаров надлежащего качества; - ответственность продавца за нарушение прав потребителей; - правила продажи отдельных видов продовольственных товаров; - правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров; - примерные правила работы предприятий розничной торговли; - государственную и общественную защиту прав потребителей. | <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация приобретенных навыков по распознаванию дефектов непродовольственных товаров; - демонстрация навыков расшифровки маркировочных обозначений и ярлыков; - демонстрация умения составления и заполнения актов на недоброкачественный товар; - изложение принципов подготовки товаров к подаче в торговый зал; - владеть оценкой качества продовольственных товаров в соответствии с требованиями нормативнотехнической документацией; - владеть информацией о товаре, маркировке и упаковке. <p>Оценка <i>«отлично»</i> выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного</p> | <p>Тестирование, письменные и устные формы опроса</p> <p>Оценка выполнения практических (лабораторных) работ</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы</p> <p>Оценка решений ситуационных задач</p> <p>Оценка выполнения реферативных работ</p> <p>Оценка выполнения проектных работ, учебных исследований</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач; оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p> | |
| <p>студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать необходимые нормативные правовые акты; – защищать права потребителей в соответствии с Правилами торговли; – осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с действующим законодательством; – решать торговые ситуации по обмену и возврату товаров; – оформлять претензию на обмен и возврат товаров; – осуществлять и документально оформлять обмен и возврат товаров, купленных в розничной торговой сети. | <ul style="list-style-type: none"> -овладение навыками распознавания характерных признаков непродовольственных товаров; -демонстрация методов и техники рационального размещения непродовольственных товаров на рабочем месте продавца; -обоснование выбора количества и наименования торгового-технологического оборудования для размещения и выкладки непродовольственных товаров в торговом зале; -изложение правил техники безопасности при размещении товаров на хранение. приемка товаров по количеству и качеству, комплектности соблюдена в соответствии с инструкциями о порядке приемки товаров (П-6, П-7); - сопроводительные документы заполнены правильно в соответствии с требованиями инструкций; - идентификации основных групп товаров в соответствии с классификацией продовольственных товаров; -информация о товаре, маркировке и упаковке отдельных продовольственных товаров определены правильно; -консультирование покупателей о потребительских свойствах продовольственных товаров; <p>Проверка правильности расчетов и осуществления необходимых действий</p> | <p>Тестирование, письменные и устные формы опроса</p> <p>Оценка выполнения практических (лабораторных) работ</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы</p> <p>Оценка решений ситуационных задач</p> <p>Оценка выполнения реферативных работ</p> <p>Оценка выполнения проектных работ, учебных исследований</p> <p>Дифференцированный зачет</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | 85 - 100% правильных расчетов и действий – «отлично» 69-84% правильных расчетов и действий – «хорошо» 51-68% правильных расчетов и действий – «удовлетворительно» 50% и менее – «неудовлетворительно» | |
|--|--|--|