

**Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
"Республиканский учебный центр ЭТАЛОН"**

---

185035, Карелия Респ., г.Петрозаводск, ул. Антикайнена, 4, тел. (814-2) 76-50-88

**Рассмотрено**

на заседании педагогического совета  
АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН»  
Протокол №1  
от «01» октября 2015 года

Председатель педагогического совета:  
\_\_\_\_\_ Л.О.Матвеева

**Утверждаю**

Директор  
АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН»

\_\_\_\_\_  
С.Е.Балакирева  
«01» октября 2015 года

Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации

# Продавец-кассир

**Составитель:** преподаватель  
АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН»  
А.М.Майорова

2015

## **Оглавление**

<i>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</i> .....	3
<i>УЧЕБНЫЙ ПЛАН</i> .....	4
<i>УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</i> .....	5
<i>СОДЕРЖАНИЕ</i> .....	7
<i>ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</i> .....	13
<i>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</i> .....	13
<i>СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</i> .....	14
<i>УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ</i> .....	16

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Продавец-кассир» разработана и утверждена АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН» в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ», ФГОС НПО по профессии 100701.01 - "Продавец, контролер-кассир", других федеральных законов и действующих нормативных документов, учитывая методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ.

**Цель программы:** освоение работы на ККМ, изучение порядка и правил работы предприятий, осуществляющих розничную торговлю; формирование специалистов-продавцов, которые на своей практической работе знали бы вопросы классификации, ассортимента товаров, его качества, условий и сроках хранения.

**Задачи программы:** Формирование навыков и умений для следующих видов деятельности:

Правильное обслуживание покупателей, консультирование их о свойствах и особенностях товаров. Использование правил эксплуатации и практическая работа на кассовых аппаратах. Учет товарно-материальных ценностей и денежных средств.

**Категория обучающихся:** лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование

лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование

**Форма обучения:** очная

**Срок обучения:** 170 часов (4 месяца)

**Режим занятий:** 4 учебных часа в день. Утренние группы с 9:00 до 12:15 (перерывы по 5 минут). Вечерние группы с 18:00 до 21:15. Время занятий может быть изменено по заявкам обучающихся и согласованию всей группы.

**Содержание программы**

1. Технология работы магазина
2. Техническая оснащенность и охрана труда в торговле
3. Торговые вычисления
4. Товароведения пищевых продуктов
5. Основы права
6. Психология и этика деловых отношений
7. Товароведение промышленных товаров
8. Флористика

**Выдаваемый документ**

Свидетельство

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН»

---

С.Е.Балакирева

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

N	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1	Технология работы магазина	22	12	10	Экзамен
2	Техническая оснащенность и охрана труда в торговле	14	4	10	
3	Торговые вычисления	8	2	6	
4	Товароведения пищевых продуктов	20	12	8	
5	Основы права	8	4	4	
6	Психология и этика деловых отношений	12	6	6	
7	Товароведение промышленных товаров	36	20	16	
8	Флористика	50	20	30	
	ИТОГО	170	80	90	

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор  
 АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН»

\_\_\_\_\_  
 С.Е.Балакирева

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование разделов дисциплин и тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			аудиторных	практические занятия	Выездные занятия, стажировка и др.	
1.	<i>Технология работы магазина</i>	22	12	10		зачет
1.1	Розничная торговая сеть					
1.2	Технологические процессы на розничных торговых предприятиях					
1.3	Контроль за работой магазина					
1.4	Санитарные требования к розничной торговой сети					
2.	<i>Техническая оснащенность и охрана труда в торговле</i>	14	4	10		зачет
2.1	Контрольно-кассовое оборудование					
2.2	Весоизмерительное оборудование					
2.3	Немеханическое торговое оборудование и торговый инвентарь					
2.4	Холодильное оборудование					
3.	<i>Торговые вычисления</i>	8	2	6		зачет
3.1	Приемы устного счета					
3.2	Расчет цены деления весоизмерительного прибора					
3.3	Составление расчетных таблиц сложных покупок. Порядок округления розничных цен					
3.4	Учет и отчетность в розничной торговле					
4.	<i>Товароведение пищевых продуктов</i>	20	12	8		зачет
4.1	Теоретические основы товароведения					
4.2	Товароведение отдельных групп пищевых продуктов					
5.	<i>Основы права</i>	8	4	4		
5.1	Гражданское право					
5.2	Трудовое право					

6.	<i>Психология и этика деловых отношений</i>	12	6	6		<i>зачет</i>
6.1	Индивидуально-психологические особенности личности					
6.2	Психология процесса обслуживания покупателей					
6.3	Профессиональная этика					
7.	<i>Товароведение промышленных товаров</i>	32	20	12		<i>зачет</i>
7.1	Теоретические основы товароведения					
7.2	Товароведение отдельных групп промышленных товаров					
8.	<i>Флористика</i>	50	20	30		<i>зачет</i>
	<i>Экзамен</i>	4				4
	<i>Итого</i>	170	80	86	0	4

# **СОДЕРЖАНИЕ**

## **1. Технология работы магазина.**

Розничная торговая сеть: Характеристика розничной торговой сети. Предприятия розничной торговли, их виды, типы. Технологические планировки магазинов: торговое помещение магазина; торговый зал; помещение для приема, хранения и подготовки товаров к продаже; подсобное помещение; административно-бытовое помещение; техническое помещение. Специализация торговой сети. Обслуживающий персонал, его соответствие профессиональному назначению.

Технологические процессы на розничных торговых предприятиях: Содержание торгово-технологического процесса в магазине. Организация и технология разгрузки и приемки товаров по количеству и по качеству. Организация и технология хранения товаров в магазине. Содержание торгово-технологических операций по подготовке товаров к продаже. Последовательность осуществления торговых операций в магазине

Технология и этапы продажи товаров. Специфика и методы организации розничных продаж. Элементы и методы организации торговых процессов при самообслуживании, при продаже товаров по предварительным заказам, при продаже с индивидуальным обслуживанием, при продаже по образцам. Формы и методы расчетов с покупателями.

Контроль за работой магазина: методические приемы и последовательность контроля товарных операций на предприятиях розничной торговли. Типичные и возможные нарушения, которые могут быть выявлены в процессе контрольных действий. Обобщение результатов контроля.

Понятие о гигиене труда. Профессиональные вредности. Производственный травматизм. Меры предупреждения. Оказание доврачебной помощи пострадавшим. Вредные привычки. Личная гигиена. Санитарный режим работников на производстве. Санитарные требования: к устройству и содержанию торговых предприятий, к оборудованию, инструментам, инвентарю, к транспортировке и хранению продовольственных и непродовольственных товаров и обслуживанию покупателей. Санитарно-пищевое законодательство и организация санитарно-пищевого надзора.

## **2. Техническая оснащенность и охрана труда в торговле.**

Контрольно-кассовые машины. Контрольно-кассовые машины, применяемые в торговле, их классификация, маркировка, принципы устройства; основные узлы электронных контрольно-кассовых машин, их назначение, устройство, действие; электромеханические контрольно-кассовые машины, особенности их устройства; электронные контрольно-

регистрирующие машины, особенности их устройства. Порядок ввода в эксплуатацию и регистрация контрольно-кассовых машин. Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и устранение простейших неисправностей в процессе работы на них; работа на контрольно-кассовых машинах и порядок расчета с покупателями; паспортизация контрольно-кассовых, правила ухода за ними. Правила безопасности труда при работе на контрольно-кассовых машинах. Документы, регламентирующие применение ККМ.

Весоизмерительное оборудование: Типы весов, применяемых в торговле, их назначение, требования к торговым весам, условия их эксплуатации. Поверка весов и взвешивание товаров. Весы товарные, их типы, назначение, устройство, поверка и взвешивание. Контрольные весы, их назначение. Гири, их виды, правила пользования и уход за ними. Комплекты гирь для весов различных типов. Автоматические и полуавтоматические весы для фасовки различных групп товаров. Меры массы и объема, их типы, правила поверки и пользования. Правила эксплуатации весоизмерительного оборудования. Правила безопасной установки, регулировки весов и взвешивания на них. Паспортизация весоизмерительного оборудования, клеймение.

Немеханическое оборудование, торговый инвентарь: назначение, виды, классификация и требования к немеханическому оборудованию магазинов; оборудование торговых залов продовольственных и непродовольственных магазинов и подсобных помещений, его типы, особенности конструкции; правила размещения инвентаря и инструментария на рабочем месте продавца и в подсобном помещении; правила эксплуатации и безопасности труда при эксплуатации немеханического оборудования и торгового инвентаря; противопожарный инвентарь, его виды и правила эксплуатации.

Холодильное оборудование: Источники холода. Торговое холодильное оборудование, его классификация. Особенности устройства холодильных камер, шкафов, прилавков, витрин, прилавков-витрин, низкотемпературной секции. Правила эксплуатации холодильных установок и уход за ними. Санитарно-гигиенические требования и правила безопасности труда при работе с холодильными установками.

**3. Торговые вычисления.** Общая характеристика видов и методов вычислений. Рациональные методы устных вычислений. Приемы упрощения сложения, вычитания, умножения чисел. Расчетные таблицы. Понятие мер и измерений. Процентные вычисления. Средние величины и их вычисление. Пропорциональное деление. Товарные вычисления. Вычисление стоимости и массы товара.



**4.Твароведение пищевых продуктов.** Классификация, химический состав, пищевая ценность продовольственных товаров, основы хранения. Товароведная характеристика товаров однородных групп: классификация, ассортимент, назначение. Оценка качества: показатели, дефекты, условия и сроки хранения (годности), упаковка и маркировка.

**5.Основы права.** Правовое регулирование продажи товаров. Правила работы предприятий розничной торговли. Правила продажи товаров. Значение и необходимость обеспечения защиты прав потребителей. Правила обмена товаров на предприятиях розничной торговли. Государственная защита прав потребителей. Судебная защита прав потребителей.

**6.Психология и этика деловых отношений.** Психологические особенности работы продавца. Основные этапы продажи. Типы покупателей. Правила поведения в ситуации конфликта.

**7.Товароведение промышленных товаров.** Товароведческая характеристика отдельных групп промышленных товаров: классификация; факторы, формирующие качество; оценка качества; дефекты; упаковка; маркировка. Особенности оценки качества и сертификации соответствия однородных групп промышленных товаров; безопасность промышленных товаров; особенности хранения.

**8.Флористика.** Инструменты и технические материалы. Срезанные цветы (обработка и хранение). Стили флористики. Принципы дизайна. Законы композиции. Формы и виды композиций. Цветочный этикет. Понятие «Букет» Оформление букета. Виды упаковки. Аксессуары. Комнатные растения и уход за ними в условиях продажи в магазине.

### **Литература**

1. Дашков Л.П., Памбухчиянц О.В. Технология розничной торговли, учебник для начального профессионального образования по профессии «Продавец, контролер – кассир», – 6 – е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашкова и К», 2008. – 284С.
2. В.Л.В.Л.Баранов, Л.И.Рубцова: Продавец, 3-е изд.: издательство «Феникс»: Ростов на Дону 2004г.
3. Нормативные ссылки:
  - Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. – Москва: проспект, КноРус, 2010. -554с.
  - Закон «О защите прав потребителей» (с дополнениями и изменениями на 1999 г.)

- Правила продажи товаров (с перечнями)
- Закон «О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением». 1994.
- Положение о применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением. 1998.
- ГОСТ «Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу» 1999 г. Р51305-99
- ГОСТ «Розничная торговля. Определения и термины» 1999 г.
- Правила комиссионной торговли.
- Правила продажи алкогольной продукции.
- Примерные правила работы магазина.
- Закон «Об административной ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за правонарушения в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции». 1999 г.
- О качестве и безопасности пищевых продуктов: Федеральный закон Российской Федерации от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ
- О сертификации продукции и услуг. Закон Российской Федерации от 10 июня 1993 г. № 5151-1
- Санитарные правила для предприятий торговли. – М.:ИНФРА – М, 2009 – 43с.

### **Итоговый контроль – экзамен**

#### **Билет № 1**

1. Материальная ответственность продавцов
2. Качество пищевых продуктов. Потребительские свойства. Понятие о сертификации.
3. Принципы профессионального поведения продавца.

#### **Билет № 2**

1. Административная и уголовная ответственность продавцов.
2. Ассортимент швейных товаров, маркировка, условия хранения.
3. Задача.

#### **Билет № 3**

1. Виды розничной торговой сети, их характеристика и применение.
2. Свежие и переработанные овощи и плоды: их краткая характеристика.
3. Задание по работе на ККМ.

#### Билет № 4

1. Типизация и специализация розничной торговой сети.
2. Зерномучные товары: их краткая характеристика.
3. Типы и характеры покупателей. Типы темпераментов, особенности их проявления.

#### Билет № 5

1. Торговые здания, их планировка. Требование к планировке основных помещений магазина.
2. Ассортимент парфюмерно-косметических товаров, маркировка, качество, условия хранения.
3. Установка, устройство и порядок работы на настольных механических весах (ВНЦ)

#### Билет № 6

1. Ассортимент товаров, факторы, влияющие на ассортимент товаров в розничном торговом предприятии.
2. Кондитерские товары: виды сахаристых кондитерских товаров, их краткая характеристика.
3. Задание по работе на ККМ.

#### Билет № 7

1. Организация приемки товаров в магазине. Документальное оформление приемки.
2. Молочные товары, виды, их краткая характеристика.
3. Задача.

#### Билет № 8

1. Организация хранения товаров в магазине и подготовки товаров к продаже. Товарные потери в розничной торговле.
2. Пищевые жиры, их виды, краткая характеристика. Куриные яйца.
3. Устройство и порядок работы на настольных электронных весах.

#### Билет № 9

1. Характеристика методов розничной продажи товаров. Виды дополнительных услуг покупателю.
2. Продукты переработки мяса: колбасные изделия, мясные консервы, их характеристика.
3. Задание по работе на ККМ.

#### Билет № 10.

1. Правила продажи отдельных групп товаров.
2. Кондитерские товары: мучные кондитерские, шоколад и какао-порошок, их характеристика.

3. Задача.

Билет № 11.

1. Права потребителя при покупке товаров в розничном торговом предприятии.
2. Металлохозяйственные товары, группировка.
3. Порядок работы на настольных электронных весах.

Билет № 12

1. Виды торгово-технологического оборудования, применяемого в торговле.  
Характеристика торговой мебели.
2. Ассортимент трикотажных товаров, маркировка, хранение.
3. Мясо убойных животных: категории упитанности, клеймение, признаки свежести, хранение. Мясо домашней птицы.

Билет № 13

1. Порядок эксплуатации и техника безопасности при работе на ККМ.
2. Вкусовые товары: виды. Чай и безалкогольные напитки, их характеристика.
3. Конфликты в торговле, их причины. Принципы преодоления и предотвращения конфликтов.

Билет № 14

1. Требования к продавцу розничного торгового предприятия.
2. Ассортимент стеклянной посуды, маркировка, особенности хранения.
3. Порядок ведения кассовой документации.

Билет № 15

1. Весоизмерительное оборудование, его значение и виды весов.
2. Ассортимент керамической посуды, маркировка, особенности хранения.
3. Задание по работе на ККМ.

Билет № 16

1. Рыба и рыбные товары, их краткая характеристика.
2. Ассортимент кожаной обуви, маркировка, условия хранения.
3. Задание по работе на ККМ.

## ***ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ***

### **Выпускник должен знать и уметь:**

- устанавливать вид и тип организации торговли по идентифицирующим признакам; - применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности.
- услуги розничной торговли, их классификацию и качество;
- виды розничной торговой сети и их характеристику;
- типизацию и специализацию розничной торговой сети;
- особенности технологических планировок организаций торговли;
- основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле;
- основные виды тары и тароматериалов, особенности тарооборота;
- технология приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки;
- правила торгового обслуживания и торговли товарами;
- требования к обслуживающему персоналу;
- нормативную документацию по защите прав потребителей

## ***УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ***

**Организационно-педагогические условия** должны обеспечивать реализацию Программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся, соответствие применяемых средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Педагогические кадры, имеют, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины и (или) богатый опыт деятельности в сфере торговли.

Обучающиеся обеспечиваются консультационной поддержкой опытных организаторов и высокопрофессиональных преподавателей.

### **Информационно-методические и учебно-методические условия**

Каждый слушатель имеет доступ к информационным ресурсам (библиотечным фондам, компьютерным базам данных и др.), по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин образовательной программы, наличием учебников, учебно-методических пособий, разработок или иной литературы по всем дисциплинам и видам занятий, а также наглядными пособиями, аудио-, видео- и мультимедийными материалами.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

Слушатель обеспечивается полным комплектом учебно-методических материалов по теме программы: учебно-методический материал на бумажном носителе, мультимедийные презентации и другие дополнительные материалы.

#### **Материально-технические условия**

АНО ДПО «РУЦ ЭТАЛОН» располагает материально-технической базой, обеспечивающей нормальное и ритмичное проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом и реализацию установленных требований.

Материально-техническое обеспечение соответствует действующей санитарно-технической норме.

### ***СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ***

Все дисциплины курса являются обязательными для изучения.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета и написания реферата, теста, экзамена. Целью промежуточной аттестации является получение педагогом объективной информации о степени освоения учебного материала, своевременное выявление недостатков и пробелов в знаниях.

По окончании обучения слушатели проходят итоговую аттестацию в форме экзамена с целью выявления индивидуальной эффективности усвоения знаний по темам Программы.

Промежуточная аттестация проводится по учебным предметам:

**Критерии оценки:**

При проведении итогового экзамена в устной форме устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников.

**Оценка «ОТЛИЧНО»**- глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные и правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов экзаменационной комиссии.

**Оценка «ХОРОШО»** - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, последовательные и правильные конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

**Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»**- твердое знание и понимание основных вопросов программы, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора.

**Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»**- неправильны ответ на один из основных вопросов билета, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых ответов, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

При успешном освоении программы слушателям выдается свидетельство установленного образца.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются организацией, осуществляющей образовательную деятельность на бумажных носителях и (или) электронных носителях.

## ***УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ***

Учебно-тематический план, утвержденным директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Методические материалы, разработанные преподавателями учебного центра.

Материалы для проведения итоговой аттестации обучающихся, утвержденные директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.