**Положение**

**о проведении конкурса «Профмастерство - 2023(» среди обучающихся**

**группы СКК-20 по специальности 0513000 «Маркетинг» (по отраслям)**

**Цели конкурса:**

* Выявление знаний, умений и навыков обучающихся полученных в процессе обучения.
* Улучшение профессиональной подготовки, развитие познавательного интереса к избранной профессии.
* Воспитание уверенности в себе и самообладания, чувства ответственности.
* Создание ситуации успеха для каждого обучающегося.
* Повышение конкурентоспособности на рынке труда и адаптации студентов к конкурсным испытаниям различного уровня

**I.** **Порядок проведения конкурса**

**Дата проведения:** «15» февраля 2023г.

**Время проведения:** 12.50 ч.

**Место проведения:** конкурс проводится на базе КГКП «Костанайский колледж сферы обслуживания», каб № «9»

**Конкурс проводится в два тура:**

**А)** теоретический

**В)** практический

**II. Условия конкурса**

Проведение конкурса и определение победителей осуществляется по следующим критериям:

1. **Теоретический тур** проводится в виде тестовых заданий состоящих из 30 вопросов.
2. **Практический тур**

**1. Конкурс:** Творческое домашнее задание: Составить рекламу товара и продемонстрировать его.

**2. Конкурс:** «Полиглот»

**3. Конкурс:** Мозговой штурм.

**4. Конкурс:**  На память

**5. Конкурс:** Работа на калькуляторе

**6. Конкурс:** Работа на весах РН6Ц13УМ

**7. Конкурс:** Работа на ККМ

**8. Конкурс:** Составить купюрную опись

**9. Конкурс:** Торговые ситуации

**III. Система оценивания практического тура**

**Конкур №1.** Творческое домашнее задание: Составить рекламу товара и продемонстрировать его.

**Конкурс № 2.** «Полиглот»

Правильный ответ 1 балл

Неполный ответ 0,5 балла

**Конкурс №3.** Мозговой штурм

За каждый правильно указанный ассортимент 1 балл

Не относящийся к данной группе снимается 1 балл

**Конкурсу № 4**. На память. Обучающимся предлагается ассортимент продовольственных и непродовольственных товаров, через пол минуты они воспроизводят перечень предложенных товаров.

5 баллов за полностью указанный перечень продовольственных товаров

4 балла за отсутствие одного наименования товара

3 балла за отсутствие двух наименований товара

2 балла за отсутствие более двух наименований товара

**Конкурс № 5**. Карточка – задание по теме « Решение торговой задачи» с применением одновременного сложения и вычитания на калькуляторе

5 баллов – за правильный ответ

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла - за две допущенные ошибки

Поощрительный балл за скорость и точность подсчета.

**Конкурс № 6**. Работа на весах РН6Ц13УМ. Фасовка и упаковка предлагаемого ассортимента бакалейной продукции в потребительскую упаковку массой 1кг. Производится замер времени и отмечаются ошибки.

5 баллов за 30 секунд и без ошибок

4 балла за 40 секунд и одну ошибку

3 балла за 50 секунд и две ошибки

2 балла за 1 минуту и одну ошибку

**Конкурс № 7.** Работа на ККМ. Продемонстрировать приемы кассового расчета за покупку на ККМ «ЭКР 2102Ф».

5 баллов – за правильный ответ

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла - за две допущенные ошибки

**Конкурс № 8.** Составить купюрную опись.

5 баллов – за правильный ответ

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла - за две допущенные ошибки

**Конкурс №9.** Решить торговую ситуацию.

Правильный ответ 1 балл

Неполный ответ 0,5 балла

**V. Подведение итогов конкурса**

1. Результаты конкурсов оформляются протоколом, подписанным председателем и членами конкурсной комиссии. Решение о присуждении призовых мест принимается на основании полученных баллов. Победителями конкурса становятся претенденты, набравшие наибольшее количество баллов.
2. По итогам конкурса присуждается три призовых места.

**Состав конкурсной комиссии:**

Председатель жюри: Савина О.И

Члены комиссии: Ильясова А.К

Шишкина Е.Ю

**Приложение к конкурсу №1.** Творческое домашнее задание: Составить рекламу товара и продемонстрировать его (презентация). Максимальное количество 5 баллов. Учитывается содержательность и артистичность.

**Приложение к конкурсу №2** «Полиглот»

1. Оно является важнейшим продуктом сельскохозяйственного производства (зерно, жем, grain)
2. Сделан он из молока, но тверды его бока, в нем так много разных дыр, догадались - это ….. (сыр, checse, ірімшік)
3. Органолептический показатель. (вкус, taste, дәм)
4. Главное средство, применяемое при расчете с покупателями (деньги, теңге, money).
5. Данный продукт состоит из скорлупы, белка, желтка (яйцо, жұмыртқа, agg).
6. Родина кофейного дерева. (Бразилия, Brazil, Бразилия )
7. По словам В. Маяковского «в ней нуждается всякая дрянь, а хороший товар и так уйдет» (реклама, жарнама, advertisement)
8. Основное место работы торгового работника ( магазин, дүкен, shop )
9. Две сестры качались, правды добивались, а когда добились - сразу же остановились (весы, libra, таразы)
10. Люди, питающиеся этим продуктом, дольше живут и меньше болеют (рыба, балық, fish)
11. Этот продукт академик И.П. Павлов назвал «изумительной пищей», созданной самой природой ( молоко, сүт, milk)
12. Вставить в данном изречении пропущенное слово: «… всему голова» (хлеб, нан, бидай, broad)
13. Этот напиток имеет цвет зеленый, коричнево – красный, обладает лечебным тонизирующим свойством, в продажу поступает листовым, гранулированным, мелким (чай, шай, tea)
14. Что означает в переводе город «Алматы» (яблоко, алма, apple)
15. Этот продукт необходим в питании головного и спинного мозга человеческого организма (мясо, ет, meat)
16. Фальсификация –это……. (обман, алдау, deception)

Правильный ответ 1 балл

Неполный ответ 0,5 балла

**Приложение к конкурсу № 3** «Мозговой штурм»

Обучающиеся за одну минуту должны написать ассортимент хлебобулочных изделий.

1. Ржаной

2. Ржано-пшеничный

3. Пшеничный

4. Хлеб Горчичный

5. Хлеб сдобный

6. Хлеб домашний

7. Калач

8. Молочный хлеб

9. Батоны

10. Плетенка

11. Сайки

12. Сдоба обыкновенная

13. Булочки

14. Лепешки

15. Хала

За каждый правильно указанный ассортимент 1 балл

Не относящийся к данной группе снимается 1 балл

**Приложение к конкурсу № 5**.

Карточка – задание по теме « Решение торговой задачи» с применением одновременного сложения и вычитания на калькуляторе

5 баллов – за правильный ответ

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла - за две допущенные ошибки

Поощрительный балл за скорость и точность подсчета.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Остаток товара на начало дня** | **Поступление за день** | **Реализация за день** | **Остаток товара на конец дня** |
| **123** | **10369** | **1333** |  |
| **568** | **6548** | **3748** |  |
| **987** | **15635** | **5612** |  |
| **854** | **20648** | **10369** |  |
| **523** | **25639** | **13256** |  |
| **546** | **30685** | **25126** |  |
| **987** | **45612** | **25312** |  |
| **852** | **25123** | **13256** |  |
| **963** | **30126** | **15623** |  |
| **851** | **27569** | **15123** |  |

**Приложение к конкурсу № 6**

Работа на весах РН6Ц13УМ. Фасовка и упаковка предлагаемого ассортимента бакалейной продукции в потребительскую упаковку массой 1кг. Производит замер времени и отмечает ошибки.

5 баллов за 30 секунд и без ошибок

4 балла за 40 секунд и одну ошибку

3 балла за 50 секунд и две ошибки

2 балла за 1 минуту и одну ошибку

**Приложение к конкурсу № 7**

Работа на ККМ. Продемонстрировать приемы кассового расчета за покупку на ККМ « ЭКР 2102Ф»:

1. Оформить чек на одну покупку

2. Оформить чек на некоторое число покупок

3. Оформить чек с промежуточным итогом

4. Оформить чек с исчислением суммы сдачи

5. Оформить чек «повтор чека»

6. Оформить чек « повтор покупки»

7. Оформить чек «возврат товара»

8. Оформить чек «аннулирование всего чека»

9. Оформить нулевой чек

10. Оформить чек на несколько покупок

5 баллов – за четкую и правильную работу.

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла – за две допущенных ошибок

**Приложение к конкурсу № 8**

Составить купюрную опись на сумму 77800 тысяч тенге с учетом действующих банкнот РК:

«200»

«500»

«1000»

«2000»

«5000»

«10000»

«20000»

5 баллов – за правильный ответ

4 балла – за одну допущенную ошибку

3 балла - за две допущенные ошибки

**Қостанай облысы әкімдігі білім басқарамасыны «Қостанай кәсіптік –техникалық колледжі» КМҚК**

**КГКП «Костанайский профессионально-технический колледж» Управления образования акимата Костанайской области**

**ЖАУАПТАР ПАРАҒЫ / ЛИСТ ОТВЕТОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Топ/Группа | 2ПК7 | Оқ-дың аты-жөні/Ф.И.О. обучающегося |  |

Лист ответов контрольного тестирования заполняется шариковой ручкой **СИНЕГО** или **ЧЕРНОГО** цвета.

В разделе «ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТА» для каждого вопроса предусмотрено 5 ответов: А,B,С,D,Е – один из которых является правильным, а остальные нет. Вам необходимо отметить крестиком правильный ответ.

Например:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | B | С | D | Е |
|  | Х |  |  |  |

Крестик должен находиться только в пределах выделенного

поля!

**ТЕСТ СҰРАҚТАРЫНА ЖАУАПТАР / ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТА**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | |  |  | | | | |  |  | | | | |
| А | B | С | D | Е | А | B | С | D | Е |  | А | B | С | D | Е |
| 1 |  |  |  |  |  | 11 |  |  |  |  |  | 21 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  | 22 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  | 13 |  |  |  |  |  | 23 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  | 14 |  |  |  |  |  | 24 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  |  | 26 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  | 17 |  |  |  |  |  | 27 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  | 28 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  | 19 |  |  |  |  |  | 29 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пән/Предмет | Балд. саны/Количество баллов | Топ шебері  Мастер производственного обучения |
| Производственное обучение |  | Мамбетова А.К |

**Қостанай облысы әкімдігі білім басқарамасыны «Қостанай кәсіптік –техникалық колледжі» КМҚК**

**КГКП «Костанайский профессионально-технический колледж» Управления образования акимата Костанайской области**

**ЖАУАПТАР ПАРАҒЫ / ЛИСТ ОТВЕТОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Топ/Группа | 2ПК7 | Оқ-дың аты-жөні/Ф.И.О. обучающегося |  |

Лист ответов контрольного тестирования заполняется шариковой ручкой **СИНЕГО** или **ЧЕРНОГО** цвета.

В разделе «ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТА» для каждого вопроса предусмотрено 5 ответов: А,B,С,D,Е – один из которых является правильным, а остальные нет. Вам необходимо отметить крестиком правильный ответ.

Например:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | B | С | D | Е |
|  | Х |  |  |  |

Крестик должен находиться только в пределах выделенного

поля!

**ТЕСТ СҰРАҚТАРЫНА ЖАУАПТАР / ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТА**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | |  |  | | | | |  |  | | | | |
| А | B | С | D | Е | А | B | С | D | Е |  | А | B | С | D | Е |
| 1 |  |  |  |  |  | 11 |  |  |  |  |  | 21 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  | 22 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  | 13 |  |  |  |  |  | 23 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  | 14 |  |  |  |  |  | 24 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  |  | 26 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  | 17 |  |  |  |  |  | 27 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  | 28 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  | 19 |  |  |  |  |  | 29 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пән/Предмет | Балд. саны/Количество баллов | Топ шебері  Мастер производственного обучения |
| Производственное обучение |  | Мамбетова А.К |

**Приложение**

**Лист проведения техники безопасности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Ф.И. обучающихся** | **Дата проведения** | **Подпись инструктирующего** | **Подпись инструктируемого** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |
| **14** |  |  |  |  |
| **15** |  |  |  |  |
| **16** |  |  |  |  |
| **17** |  |  |  |  |
| **18** |  |  |  |  |
| **19** |  |  |  |  |
| **20** |  |  |  |  |
| **21** |  |  |  |  |
| **22** |  |  |  |  |
| **23** |  |  |  |  |
| **24** |  |  |  |  |

**Приложение к конкурсу № 5**

Карточка – задание по теме « Решение торговой задачи» с применением одновременногосложения и вычитания на калькуляторе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Остаток товара на начало дня** | **Поступление за день** | **Реализация за день** | **Остаток товара на конец дня** |
| **123** | **10369** | **1333** |  |
| **568** | **6548** | **3748** |  |
| **987** | **15635** | **5612** |  |
| **854** | **20648** | **10369** |  |
| **523** | **25639** | **13256** |  |
| **546** | **30685** | **25126** |  |
| **987** | **45612** | **25312** |  |
| **852** | **25123** | **13256** |  |
| **963** | **30126** | **15623** |  |
| **851** | **27569** | **15123** |  |

**Приложение к конкурсу № 5**

Карточка – задание по теме « Решение торговой задачи» с применением одновременногосложения и вычитания на калькуляторе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Остаток товара на начало дня** | **Поступление за день** | **Реализация за день** | **Остаток товара на конец дня** |
| **123** | **10369** | **1333** |  |
| **568** | **6548** | **3748** |  |
| **987** | **15635** | **5612** |  |
| **854** | **20648** | **10369** |  |
| **523** | **25639** | **13256** |  |
| **546** | **30685** | **25126** |  |
| **987** | **45612** | **25312** |  |
| **852** | **25123** | **13256** |  |
| **963** | **30126** | **15623** |  |
| **851** | **27569** | **15123** |  |

**Приложение к конкурсу № 5**

Карточка – задание по теме « Решение торговой задачи» с применением одновременногосложения и вычитания на калькуляторе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Остаток товара на начало дня** | **Поступление за день** | **Реализация за день** | **Остаток товара на конец дня** |
| **123** | **10369** | **1333** |  |
| **568** | **6548** | **3748** |  |
| **987** | **15635** | **5612** |  |
| **854** | **20648** | **10369** |  |
| **523** | **25639** | **13256** |  |
| **546** | **30685** | **25126** |  |
| **987** | **45612** | **25312** |  |
| **852** | **25123** | **13256** |  |
| **963** | **30126** | **15623** |  |
| **851** | **27569** | **15123** |  |

**Приложение к конкурсу № 7**

Работа на ККМ. Продемонстрировать приемы кассового расчета за покупку на ККМ « ЭКР 2102Ф»:

1. Оформить чек на одну покупку

2. Оформить чек на некоторое число покупок

3. Оформить чек с промежуточным итогом

4. Оформить чек с исчислением суммы сдачи

5. Оформить чек «повтор чека»

6. Оформить чек « повтор покупки»

7. Оформить чек «возврат товара»

8. Оформить чек «аннулирование всего чека»

9. Оформить нулевой чек

10. Оформить чек на несколько покупок

**Приложение к конкурсу № 7**

Работа на ККМ. Продемонстрировать приемы кассового расчета за покупку на ККМ « ЭКР 2102Ф»:

1. Оформить чек на одну покупку

2. Оформить чек на некоторое число покупок

3. Оформить чек с промежуточным итогом

4. Оформить чек с исчислением суммы сдачи

5. Оформить чек «повтор чека»

6. Оформить чек « повтор покупки»

7. Оформить чек «возврат товара»

8. Оформить чек «аннулирование всего чека»

9. Оформить нулевой чек

10. Оформить чек на несколько покупок

**Приложение к конкурсу № 7**

Работа на ККМ. Продемонстрировать приемы кассового расчета за покупку на ККМ « ЭКР 2102Ф»:

1. Оформить чек на одну покупку

2. Оформить чек на некоторое число покупок

3. Оформить чек с промежуточным итогом

4. Оформить чек с исчислением суммы сдачи

5. Оформить чек «повтор чека»

6. Оформить чек « повтор покупки»

7. Оформить чек «возврат товара»

8. Оформить чек «аннулирование всего чека»

9. Оформить нулевой чек

10. Оформить чек на несколько покупок

**Приложение к конкурсу № 8**

Составить купюрную опись на сумму 77800 тысяч тенге с учетом действующих банкнот РК:

«200»

«500»

«1000»

«2000»

«5000»

«10000»

«20000»

**Приложение к конкурсу № 8**

Составить купюрную опись на сумму 77800 тысяч тенге с учетом действующих банкнот РК:

«200»

«500»

«1000»

«2000»

«5000»

«10000»

«20000»

**Приложение к конкурсу № 8**

Составить купюрную опись на сумму 77800 тысяч тенге с учетом действующих банкнот РК:

«200»

«500»

«1000»

«2000»

«5000»

«10000»

«20000»

**Приложение к конкурсу № 8**

Составить купюрную опись на сумму 77800 тысяч тенге с учетом действующих банкнот РК:

«200»

«500»

«1000»

«2000»

«5000»

«10000»

«20000»

**1.Решить торговую ситуацию.**

26 марта 2011 года в магазине была приобретена пара женской обуви фирмы «Саламандра», арт. 1099-19, размер 36, стоимостью 9 000 (девять тысяч) тенге, что подтверждается кассовым чеком №12 и товарным чеком без номера от 26.03.2011 г.

На следующий день покупательница обратилась в магазин с просьбой обменять обувь на размер больше.

Возвращаемая пара обуви имеет первоначальный товарный вид, не была в употреблении, сохранены потребительские свойства, имеются кассовый чек и товарный чек, подтверждающий оплату указанного товара.

Ваши действия, как продавца.

**2.Решить торговую ситуацию.**

7 февраля 2011 года в магазине "Аврора" была приобретена юбка женская, размер 42, артикул 126, стоимостью 2500тенге. После примерки дома покупательница обнаружила, что юбка не подходит ей по размеру. 13 февраля она обратилась к продавцу с просьбой вернуть уплаченную за товар денежную сумму, так как подходящего ей размера в магазине не оказалось.

Ваши действия, как продавца.

**3.Решить торговую ситуацию.**

В магазине «Сулпак» куплен радио телефон за 8000, а с кредитом 10500 тенге. Гарантийный срок шесть месяцев. Через три месяца стал пропадать вызываемый звонок, клавиши перестали реагировать. Покупательница обратилась в гарантийную мастерскую, где было выдано заключение с подтверждением заводского дефекта.

Ваши действия, как продавца.

**4.Решить торговую ситуацию.**

Покупатель приобрел куртку, померил в магазине, ему все понравилось, но когда пришел домой и посмотрел, как она выглядит на нем при дневном освещении, то разочаровался. Через пять дней пошел в магазин, чтобы вернуть изделие, но ему отказали, объясняя, что покупатель сам виноват: плохо смотрел. Указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, а также имеется кассовый чек.

Ваши действия, как продавца.

**5.Решить торговую ситуацию.**

1 июля 2011 года в магазине «Метелица» была приобретена женская норковая шуба стоимостью 380000тенге. 20 ноября 2011 года покупательницей был обнаружен дефект ворса «плешина». Она обратилась в меховой магазин с просьбой поменять шубу или вернуть деньги. Но на тот момент стоимость шубы составила 420000тенге.

Прокомментируйте ваши действия.

**6. Решить торговую ситуацию.**

3 августа 2011 года покупатель приобрел в магазине «Технодом» телевизор марки «Шарп». Но телевизор имел неясное изображение и замедленное переключение каналов. Стоимость телевизора составила 67990 тенге. 15 августа покупатель обратился с просьбой поменять телевизор на качественный или вернуть деньги. Все документа были предоставлены. Тут же, в магазине, в присутствии покупателя, была проведена экспертиза и дефект подтвержден. Стоимость телевизора на момент обращения составила70990 тенге.

Прокомментируйте ваши действия.

**7.Решить торговую ситуацию.**

В отдел парфюмерно-косметических товаров ЦУМА обратилась покупательница с просьбой поменять ей приобретенный в этом отделе накануне парфюмерный набор стоимостью 12000 тенге, так как дома она обнаружила, что один из флаконов не полностью заполнен. Товарный чек имеется.

Ваши действия, как продавца.

**8. Решить торговую ситуацию.**

Покупатель купил пальто, но домашние ему посоветовали поменять на другой цвет. Прошло три недели, покупатель обращается в магазин с просьбой поменять пальто на другой цвет, но ему отказали. Все соответствующие документы имеются.

Ваше мнение, как продавца.

**9. Решить торговую ситуацию.**

20 сентября 2011 года в магазине «Шляпка» покупательница приобрела головной убор в виде берета и шарф к нему. Но, примерив, эти изделия дома с пальто, она поняла, что купленные изделия не сочетаются по расцветке. На следующий день она обратилась в магазин с просьбой обменять приобретенные товары на аналогичные, но другого цвета. Указанные товары не были в употреблении, сохранен их товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, а также имеется кассовый чек.

Ваши действия, как продавца.

**10. Решить торговую ситуацию.**

11 февраля 2011 года в магазине «Планета электроники» была приобретена стиральная машина «Индезит». Гарантийный срок службы на данное изделие один год. Покупатели обнаружили в приобретенном изделие скрытый дефект до истечения гарантийного срока и обратились в мастерскую для осуществления ремонта, но в течение 10 дней после обращения покупателя, выявленные недостатки не смогли устранить. Покупатели обратились в магазин с просьбой поменять недоброкачественный товар на новый. С их стороны были представлены следующие документы: письменное заявление, технический паспорт и гарантийный талон на стиральную машину и два экземпляра справки мастерской гарантийного ремонта о заводском дефекте.

Прокомментируйте ваши действия.

**11. Решить торговую ситуацию.**

В магазин «Продовольственные товары» обратился покупатель с просьбой обменять коробку конфет купленных два дня назад, так как решил взять конфеты с другой начинкой. Чек предоставлен, упаковка не нарушена. Ваши действия как продавца?

**12. Решить торговую ситуацию.**

В магазин «Продовольственные товары» обратился покупатель с просьбой вернуть деньги за молоко купленное сегодня час назад, так как при вскрытии оно оказалось прокисшим. Ваши действия как продавца?