

Муниципальное образовательное учреждение  
Дополнительного образования  
Центр дополнительного образования детей  
городского округа Стрежевой

**Разработка занятия  
в детском объединении  
«Маркетинг в сфере торговли»  
по теме: «Закон о защите прав потребителей»  
номинация: методические разработки**

Разработчик:  
Пластун Надежда Михайловна  
педагог дополнительного образования  
высшей категории

г. Стрежевой  
2018-2019

## СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ .....	3
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	4
ХОД ЗАНЯТИЯ.....	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	10
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	14

## АННОТАЦИЯ

Переход к системе рыночной экономики характеризуется отмиранием проблемы рыночных дефицитов вследствие свободной игры спроса и предложения, а также безудержного желания населения планеты. Результатом этих перемен является не только рост влияния качественных факторов (статуса товаров на рынке, оценки товаров потребителем), но и мировое политическое влияние на экспорт и импорт, военное положение многих стран и многое другое, что является супер-актуальным в современное время. В свою очередь результаты действий рыночных механизмов определяют эффективность или не эффективность деятельности предприятий.

Весь спектр факторов влияния, о которых идет речь, определяется термином «маркетинг». В России все большее количество населения стремится создать свой успешный бизнес, набирают обороты различные «стартапы», новые идеи все больше удивляют потребителя. Государство, работая в новой для него рыночной экономике, пришло к периоду создания условий поддержки для бизнесменов, особенно хочу отметить поддержку начинающих и молодых предпринимателей. В последнее время все больше молодых людей отказываются от типичных профессий в пользу собственного бизнеса. Маркетинг, как основа построения эффективного бизнеса, является крайне важным блоком знаний.

В Российской Федерации одним из основных и наиболее известных потребителю является Закон о защите прав потребителя. Актуальность закона заключается в его необходимости, так как закон о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином и организацией либо индивидуальным предпринимателем; устанавливает права потребителей; регулирует права потребителей в области защиты их прав; регулирует порядок государственной и общественной защиты интересов потребителей; определяет механизм защиты указанных выше прав. Полученные знания используются абсолютно везде: начиная с повседневной жизни граждан и заканчивая международным сотрудничеством в области продажи/ обмена товаров и услуг.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В разделе «Закон о защите прав потребителей» обучающиеся знакомятся и изучают:

- Регулирование отношений торговой фирмы с покупателем;
- Правила обмена всех групп товаров;
- Товары, не подлежащие возврату и обмену;
- Обмен товаров по сезонности;

Закрепление материала происходит посредством проигрывания «конфликтных ситуаций» в виде ролевой игры. Обучающиеся обосновывают свои ответы, опираясь на Закон, анализируют конфликтные ситуации, ищут правильные варианты, в случае неверного решения.

Тема занятия: «Закон о защите прав потребителей».

Тип занятия: урок, деловая игра.

Характеристика группы: 9 человек, 15-17 лет.

Продолжительность занятия: 2 академических часа с перерывом 10 мин. 1 год обучения.

Цель формирования и развитие умений применять полученные знания в процессе учебно-ролевой игры.

Задачи:

- Углубить знания обучающихся по теме: «Закон о защите прав потребителей и правила обмена всех групп товаров»; рассмотреть и проанализировать с обучающимися интересные факты исследований; ввести новые термины и понятия. Закрепить весь раздел «Закон о защите прав потребителей» ролевой игрой «Конфликтные ситуации» (Покупатель-менеджер/консультант: товар надлежащего и ненадлежащего качества);

- Способствовать формированию навыков грамотному и логичному изложению своих мыслей, высказыванию своего мнения и предположений, выдвижению гипотез и предположений; тренировки памяти;
- Способствовать формированию осознанного творческого отношения к труду, развивать дисциплинированность, просвещать обучающихся в понятии рабочего этикета. Способствовать желанию расширять свой кругозор.

Формы организации занятия: индивидуальная и коллективная работа (деловая игра).

Методы и приемы:

- наглядные: макеты товаров надлежащего и ненадлежащего качества, карточки с подготовленными конфликтными ситуациями, товарные чеки, кассовые чеки, ККМ;
- словесные: рассказ, беседа, диалог, консультация, коллективное обсуждение, само - и взаимооценка;
- практические: конспект урока по теме, работа с конфликтными ситуациями (деловая игра).

Словарная работа: активизировать в речи обучающихся термины: регулирование отношений, закон, конфликтные ситуации, правовая защита, должностная инструкция.

Оборудование и инструменты, материалы: класс, доска, карточки для деловой игры, ККМ, макеты товаров, ватман, раздаточный материал, товарные и кассовые чеки.

## ХОД ЗАНЯТИЯ

Методическая структура занятия	Содержание этапа занятия	Деятельность педагога	Деятельность обучающихся	Ожидаемые результаты
Организационный этап (ориентировочное время: 2 — 3 мин.)	Создание эмоционально психологического настроения на учебную деятельность и активизация внимания	Приглашение детей в кабинет. Приветствие Организация рабочего места.	Дети заходят в кабинет, занимают свои рабочие места. Готовятся к занятию, достают тетради и ручки	Личностные: готовность к работе, настрой на продуктивную деятельность
Подготовительный этап (ориентировочное время: 15 — 20 мин.)	Актуализация пройденного материала. Объявление темы, постановка цели и задач занятия.	Проверка знаний прошедшей темы, подведение к новому материалу, выявление интереса. Объявление темы, ее разъяснение.  Слово педагога: На прошлом занятии мы с вами закончили рассматривать большой раздел «Экономические показатели торговых фирм». Давайте вспомним подробно эти показатели. Так как на экономические показатели торговых фирм напрямую влияют сами потребители, то отношения	Обучающиеся повторяют пройденный материал, отвечая на вопросы педагога - вход в рабочий ритм.  Готовятся к восприятию новой темы «Закон о защите прав потребителей», предполагают, о чем пойдет речь на занятии.	<u>Предметные:</u> владение терминологией, демонстрация знаний на образцах. <u>Метапредметные:</u> исследование, анализ. <u>Личностные:</u> Возможность реализации лидерства, предугадывание возможной ситуации, ее анализ, самоанализ.

		<p>потребитель - торговая фирма регулируется законом. Такой закон называется Закон о защите прав потребителей. Сегодня мы подробно будем разговаривать о регулировании отношений между торговой фирмой и покупателями, правилах обмена всех групп товаров, товарах, не подлежащих возврату и обмену, а также об обмене товаров по сезонности.</p> <p>Во второй половине урока проведем деловую игру.</p>		
Основной этап ( ориентировочное время:(50- 60 мин.)	<p>Изложение нового материала.</p> <p>Разбор конфликтных ситуаций.</p> <p>Проявление творческого потенциала во время деловой игры.</p>	<p>Объяснение нового материала.</p> <p>Проведение деловой игры «Менеджер/консультант-покупатель-товар».</p> <p>Слово педагога: Мы прошли с вами тему: «Закон о защите прав потребителя», принимая во внимание последние поправки и изменения, проведем деловую игру «Менеджер/консультант-покупатель-товар». Игра</p>	<p>Обучающиеся конспектируют, анализируют, знакомятся с новой терминологией. Получают свое задание, обдумывают. Проводится игра, каждый из игроков объясняет после решения конфликтной ситуации свои действия согласно закона о защите прав</p>	<p><u>Метапредметные:</u> демонстрация знаний, коммуникация взаимоконтроль.</p> <p><u>Личностные:</u> память, логическое и образное мышление, внимание к деталям, творческий подход, самоорганизация, мотивация к познавательной</p>

		<p>позволит научиться применять закон. К примеру, для того, чтобы урегулировать отношения между покупателем и торговой фирмой, найти выход из конфликтных ситуаций, применить правила и законы об обмене всех групп товаров. Это прямая деятельность менеджера-консультанта, и мы должны уметь это делать.</p> <p>Каждый получит свою карточку, на которой узнает свою должность. Каждый из нас будет стараться делать свою работу в соответствии с должностной инструкцией.</p> <p>Я задам конфликтную ситуацию.</p>	<p>потребителей должностной инструкции.</p> <p>и</p>	<p>деятельности.</p> <p><u>Предметные:</u></p> <p>самостоятельная практическая деятельность.</p>
<p>Итоговый этап (ориентировочное время: 10- 15 мин.)</p>	<p>Обобщение нового материала.</p> <p>Установление обратной связи с обучающимися.</p>	<p>Проверка освоенности новой темы, выявление «пробелов» у обучающихся в изложенном материале, выявление плюсов и минусов урока по пройденной теме.</p> <p>Слово педагога:</p> <p>Ребята, наша деловая игра окончена. Давайте</p>	<p>Обучающиеся обобщают полученные знания, делятся мнением о качестве преподаваемого материала с педагогом, делятся мнением между собой и педагогом о</p>	<p><u>Личностные:</u></p> <p>Закрепление знаний, демонстрация знаний, самоанализ, целеустремленность, трудолюбие, честность, мотивация к познавательной и исследовательской</p>



		<p>проанализируем и подведем итоги игры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удалось ли нам с вами применить знания закона о защите прав потребителей в игре и решить поставленную проблему?</li> <li>• Все ли действовали согласно должностной инструкции?</li> <li>• Давайте опишем свои чувства, которые возникали, когда мы действовали юридически обоснованно, отстаивали свою позицию согласно закона?</li> <li>• Как вы оцениваете полезность нашей игры?</li> </ul> <p>А теперь для закрепления полученных знаний проведем экспресс-опрос по пройденной теме.</p> <p>Ребята, давайте назовем основные мысли пройденной темы.</p>	прошедшем уроке.	<p>деятельности.</p> <p><u>Предметные:</u> самостоятельная практическая деятельность.</p> <p><u>Метапредметные:</u> коммуникации</p>
--	--	---	------------------	--

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Знания азов маркетинга будет полезен каждому из обучающихся, поскольку Россия вступила в действующее потребительское общество, в котором живет весь западный мир, все мы без исключения являемся потребителями. Необходимо понимать, как работает система. Обучение способам экономического мышления, соответствующего современному уровню развития экономических знаний, формирование у подростков способности адаптироваться в условиях рыночной экономики является одним из основных направлений программы.

Сегодня рынок предлагает огромное разнообразие всевозможных товаров, законных подделок (реплик) этих товаров, продуктов питания натуральных и ненатуральных и многое др. На рынке можно найти такие товары, о существовании которых любой из нас даже не догадывался. Возникла естественная потребность стандартизации товаров и продуктов, знаков качества, требований к определенным продуктам. Поэтому во избежание конфликтов различной важности рынок и хаоса, естественно, рынок регулируется законом.

Закон о защите прав потребителя регулирует важную сферу деятельности современного человека, взаимодействия людей. Если обучающийся со школьной скамьи будет осваивать данную сферу, то будет полноценно подготовлен к взрослой самостоятельной жизни, будет открыт для собственного дела.

На таком уроке я стараюсь поставить практическую часть занятия так, чтобы максимально погрузить в ситуацию обучающихся, чтобы во время игры у обучающихся формировался сухой остаток, навык, который останется в памяти не просто как теоретический материал, но и как знания, которые нужны каждый день в обычной жизни. Стараемся с обучающимися быть максимально внимательными и работать, чтобы учиться здесь и сейчас, а не уносить груз информации для домашнего изучения.

Кроме того изучение и применение Закона о защите прав потребителя подразумевают общественные отношения, для подростков это важный блок в межличностных отношениях. Умение аргументировать свою позицию, защитить себя, коммуницировать в обществе – эти все навыки также оттачиваются на занятии. С подготовленными детьми проще вести диалог в дальнейшем обучении.

Обучающимся, прошедшим курс «Маркетинг в сфере торговли» и в, частности, имеющим отличные результаты по знанию закона о защите прав потребителей, проще и легче поступить в средне-специальные учебные

заведения и в ВУЗы. Такие обучающиеся имеют готовую базу, понимают с чем столкнутся, им проще определиться с выбором учебного заведения и профилем обучения.

Более того методы, используемые при реализации данного занятия могут использовать и другие педагоги дополнительного образования. Построить и проиграть игру по подобной схеме можно по любому направлению, где присутствует нормативная направленность, ориентированность на закон, официальная документация. Такие способы может использовать педагог, цель которого закрепить сложный теоретический материал. Материал, который нужно знать не только теоретически, но и уметь применять на практике и в повседневной жизни.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) в ред. от 21.07.2014 г.: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
2. Конвенция о правах ребенка от 20 ноября 1989 г.: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
3. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в ред. от 19.02.2018 г.: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
4. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» в ред. от 01.05.2017 г.: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
5. Распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
6. Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 N 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
7. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2015 N 09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»: [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.
8. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 N 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы

образовательных организаций дополнительного образования детей» (вместе с «СанПиН 2.4.4.3172-14. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы»): [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. – Сетевая версия. – Электрон. дан. – М., 2019.

9. Устав МОУ ДО «Центр дополнительного образования детей городского округа Стрежевой», 2015г.: [Электронный ресурс] // <http://cdodstrj.ru/education/normdoc.aspx>. – Электрон. дан. – Стрежевой, 2019.

10. Котлер Ф. Основы маркетинга. 5-е изд. / Котлер Филипп, А. Гари. - М.: Вильямс, 2016. - 752 с.

11. Реброва Н.П. Основы маркетинга. учебник и практикум для спо/ Реброва Наталья Петровна. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 277 с.

12. Прищепа Т.А. Особенности готовности педагога к инновационной деятельности/ Прищепа Татьяна Александровна. - Томск, ТГПУ, 2018.-8с.

13. Прищепа Т.А. Система методов проблемно-развивающего обучения как методолгическое основание ФГОС/ Прищепа Татьяна Александровна. - Томск, ТГПУ, 2018.-7с.

14. Зинкевич А. Секреты клиентоориентированности / А. Зинкевич. - СПб : Питер, 2013. - 42 с.

15. Шеламова Г.М. Основы деловой культуры / Г.М. Шеламова. – М. : Аакадемия, 2012. – 14с.

16. Морозова О. Правила торговли. Основные постановления Правительства РФ / О. Морозова, Е. Сухарева. М. : Феникс, 2008. – 96с.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**  
**Деловая игра «Конфликтные ситуации. Правила обмена»**

<b>Менеджер-консультант: должностная инструкция</b>	<b>Товаровед-логист: должностная инструкция</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Знать свойства товара, с которым работает;</li> <li>Знать сроки реализации, требования к хранению;</li> <li>Следить за выкладкой товара;</li> <li>Знать организационно-техническую подготовку;</li> <li>Вежливо и профессионально встречать и общаться с покупателем и др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заклучение договоров на поставку товаров;</li> <li>Изучение покупательского спроса;</li> <li>Контроль поставок товаров;</li> <li>Разнообразить ассортимент;</li> <li>Заклучение договоров с заводами-изготовителями, фабриками-изготовителями и получение товаров по закупочным ценам оптом.</li> </ul>

Задания для покупателей:

- Вы получаете наслаждение от изощренного издевательства над менеджером-консультантом;
- Вы разговорчивы и многословны, но поговорить не с кем, ищете общения с работниками магазина;
- Вы «праздный зевака», любите рассматривать товары, выяснять их надежность, полезность, сочетаемость по цвету и форме, но редко решаетесь купить;
- Вы - человек с большими претензиями, жили за границей, требуете повышенного внимания к себе.

<b>Ситуация № 1</b>	<b>Ситуация № 2</b>	<b>Ситуация № 3</b>
<p>Покупатель купил хлеб в/с, вес 600 гр., корка хлеба имела вид пропеченной, поджаристой. При разрезе хлеба покупатель обнаружил: мякиш хлеба липкий, имеет специфический запах сырости и гнилости.</p> <p>Покупатель требует вернуть деньги за хлеб.</p>	<p>Вследствие дефекта производственного характера сломалась стиральная машина. Вода из нее залила соседей снизу. Из-за протечки соседям причинен ущерб. Могут ли владельцы неисправной машины предъявить ущерб продавцу (изготовителю)?</p>	<p>Покупатель купил зимние сапоги, на которые продавец установил гарантийный срок 1 месяц. Через неделю после истечения гарантийного срока на правой полупаре лопнула подошва. Расстроенный покупатель пришел к менеджеру-консультанту, показал обувь и попросил вернуть деньги.</p> <p>Разрешите конфликтную ситуацию?</p>

