

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.01.2021 15:55:04

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da1451415362ffa0ee57e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.08.2017., №1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.04 **Коммерция** (по отраслям) (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Зайцева Н.А. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.02.04 Коммерция** (по отраслям) (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
3. Обслуживать покупателей, консультировать их об особенностях и свойствах отдельных товаров.
4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых товаров.
5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
6. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.
7. Изучать спрос покупателей.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области торговли, общественного питания и сферы услуг. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- обслуживания покупателей и продажи различных групп непродовольственных товаров;
- иметь практический опыт в области изучения спроса и формирования ассортимента и режима хранения непродовольственных товаров;

уметь:

- идентифицировать различные группы, подгруппы и виды непродовольственных товаров;
- устанавливать градации качества товаров;
- оценивать качество по органолептическим показателям;
- распознавать дефекты товаров;
- создавать оптимальные условия хранения непродовольственных товаров;
- производить подготовку измерительного, механического, технологического, контрольно-кассового оборудования;
- использовать в технологическом процессе измерительное, механическое, технологическое, контрольно-кассовое оборудование;

знать:

- классификацию групп, подгрупп и видов непродовольственных товаров;
- ассортимент и товароведные характеристики основных групп непродовольственных товаров;
- показатели качества различных групп непродовольственных товаров; дефекты товаров;
- особенности маркировки, упаковки и хранения отдельных групп непродовольственных товаров;
- классификацию, назначение отдельных видов торгового оборудования;
- технические требования, предъявляемые к торговому оборудованию;
- устройство и принципы работы оборудования;
- типовые правила эксплуатации оборудования;
- нормативно-технологическую документацию по техническому обслуживанию оборудования;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- правила охраны труда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего 120 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов;

учебной практики 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
ПК 4.2.	2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
ПК 4.3.	3. Обслуживать покупателей, консультировать их об особенностях и свойствах отдельных товаров.
ПК 4.4.	4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых товаров.
ПК 4.5.	5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
ПК 4.6.	6. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.
ПК 4.7.	7. Изучать спрос покупателей.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 8.	Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения
ОК 9.	Пользоваться иностранным языком как средством делового общения

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.4	Раздел 1. Продажа непродовольственных товаров	48	32	14	-	16	-	-	-
ПК 5.1-5.7	Учебная практика	72						72	-
	Всего:	120	32	14	-	16*	-	72	-

16* - в том числе 2 часа консультаций

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих			48	
МДК 05.01 Продажа непродовольственных товаров			120	
Тема 1. Специфика продажи непродовольственных товаров	Содержание		8	
	1	Организация продажи как основа коммерческой деятельности торгового предприятия Продажа: понятие, составные элементы. Коммерческие элементы, их характеристика. Организационно-технологические элементы, их характеристика.	4	2
	2	Требования к персоналу по продажам Личностные и профессиональные требования к персоналу по продажам. Права и обязанности продавца и потребителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей».		2

	Практические занятия		4	
	1	Анализ прав и обязанностей потребителя на соответствие требованиям закона РФ «О защите прав потребителей» и Примерных правил работы магазина.		
	2	Анализ прав и обязанностей продавца на соответствие требованиям закона РФ «О защите прав потребителей» и Примерных правил работы магазина.		
Тема 2. Правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров	Содержание		12	
	1	Особенности продажи текстильных, одежды из различных материалов Подготовка тканей и нетканых материалов и изделий из них, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви к продаже: общие и специфические операции по подготовке. Предоставление условий для примерки товаров. Порядок отмеривания текстильных товаров. Проверка качества (путем внешнего осмотра), точности меры (количества), правильности подсчета покупки. Порядок оформления отпуска товаров.	8	2
	2	Особенности продажи обувных, галантерейных и парфюмерно-косметических товаров Предварительная подготовка обувных, галантерейных и парфюмерно-косметических товаров к продаже: общие и специфические операции по подготовке. Предоставление условий для примерки обуви. Порядок отпуска с учетом специфики товаров.		2
	3	Особенности продажи хозяйственных товаров и бытовой техники Предварительная подготовка хозяйственных товаров и бытовой техники к продаже: общие и специфические операции по подготовке, оформление эксплуатационных документов. Порядок отпуска с учетом специфики товаров.		2

	4	Особенности продажи культурно-бытовых товаров Предварительная подготовка культурно-бытовых товаров к продаже: общие и специфические операции. Порядок отпуска с учетом специфики товаров.		2	
	Практические занятия		4		
	1	Анализ особенностей продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов в соответствии с действующими правилами. Решение коммерческих ситуаций.			
	2	Анализ особенностей продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в соответствии с действующими правилами. Решение коммерческих ситуаций.			
Тема 3. Особенности розничной продажи непродовольственных товаров при использовании различных форм и методов продажи	Содержание		8		
	1	Организация продажи товаров с использованием традиционной системы обслуживания Элементы продажи товаров через прилавок обслуживания. Способы, приемы показа и упаковки отдельных видов непродовольственных товаров. Роль продавца в повышении качества торгового обслуживания.	4		2
	2	Элементы продажи товаров при использовании прогрессивных методом Составные элементы продажи товаров методом самообслуживания, по образцам, с доставкой на дом, с открытой выкладкой. Роль продавца-консультанта при обслуживании потребителей.	4		2
	Практические занятия				
	1	Решение коммерческих ситуаций, связанных с продажей непродовольственных товаров.			
	2	Анализ соблюдения правил обмена непродовольственных товаров с элементами деловой игры: «Потребитель не доволен			

		товаром».		
Тема 4. Стимулирование продаж в розничной торговле	Содержание		4	
	1	Характеристика средств стимулирования продаж Средства стимулирования продаж, используемые в магазине: ценовые и неценовые. Контроль и оценка результатов стимулирования продаж.	2	2
		Характеристика услуг в розничной торговле Услуги и сервис в розничной торговле. Размещение и выкладка товаров на принципах мерчендайзинга.		
	Практические занятия			
	1	Экскурсия в розничное торговое предприятие с целью использования мерчендайзинга.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 04. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, темам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			16¹	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Написание рефератов: «Продавец- ключевая фигура в процессе продажи товаров», «Покупатель всегда прав», «Слагаемые успеха продавца», «Как нас обслуживают в магазине», «Передовой опыт на службе продавца», «Повышаем культуру торговли». 2. Разработка тестов, кроссвордов по темам учебной дисциплины. 16 ¹ – 2 часа				
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление с организационно- правовой формой учебного предприятия, местом расположения, планировкой, оснащенностью, техникой безопасности и охраной труда на рабочем месте продавца. 2. Ознакомление с организационной структурой коммерческого отдела, его функциями, правами и обязанностями продавца непродовольственных товаров. Ознакомление с рабочим			72	

местом продавца непродовольственных товаров (оборудование, инструментарий, планировка). 3. Ознакомление с формами и методами продажи непродовольственных товаров, методами стимулирования сбыта. Ознакомление с приемкой товаров по количеству и качеству. 4. Участие в подготовке непродовольственных товаров к продаже и размещении товаров на хранение. Ознакомление с особенностями маркировки и упаковки непродовольственных товаров. 5. Ознакомление с ассортиментом различных групп непродовольственных товаров. 6. Овладение навыками предреализационной подготовки непродовольственных товаров к продаже. 7. Овладение навыками продажи различных групп непродовольственных товаров. Оказание помощи потребителям в выборе швейных, трикотажных, меховых, обуви и других товаров. 8. Овладение способами показа отдельных видов непродовольственных товаров. Овладение культурой торгового обслуживания потребителей при продаже непродовольственных товаров. 9. Ознакомление с правилами обмена и возврата непродовольственных товаров. Разрешение конфликтных ситуаций при продаже и обмене непродовольственных товаров. 10. Овладение навыками передовых методик повышения результативности продаж. 11. Ознакомление с товароснабжением торгового предприятия, информационным обеспечением торгово-технологического процесса. 12. Овладение навыками осуществления контроля за качеством товаров и торговым обслуживанием в предприятии.		
Всего	120	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебной лаборатории товароведения.

Оборудование учебной лаборатории:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол компьютерный – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 12 шт.
- стулья аудиторные – 26 шт.
- шкаф-витрина - 3 шт.
- шкаф угловой – 1 шт.
- шкаф для хранения – 1 шт.
- тумба угловая – 1 шт.
- стойка-кафедра – 1 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- персональный компьютер в сборе - 1 шт.
- экран проекционный с электроприводом Draper Barunet- 1 шт.
- проектор мультимедийный NEC v260 - 1 шт.- оптические

микроскопы, лупы

- метры, сантиметровые ленты,
- чаши, колбы, пробирки
- препаровальная игла, ножницы
- натуральные образцы непродовольственных товаров

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License: 43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;
- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Товароведение однородных групп непродовольственных товаров: учебник / Т.И. Чалых, Е.Л. Пехташева, Е.Ю. Райкова и др.; под ред. Т.И. Чалых, Н.В. Умаленова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. -

760 с. : табл., ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01966-1 ; Режим доступа: www.biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Товароведение, экспертиза и стандартизация : учебник / А.А. Ляшко, А.П. Ходыкин, Н.И. Волошко, А.П. Снитко. - 2-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 660 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02005-6 ; То же [Электронный ресурс].

2. Закон РФ «О защите прав потребителей».

3. Журналы: Современная торговля, Пищевая промышленность, Товаровед продовольственных товаров

Интернет-ресурсы

[http:// www. Salesman. ua / employer](http://www.Salesman.ua/employer) –сайт коммерсантов и продавцов

[http:// gildiyaprodavcov. ru /](http://gildiyaprodavcov.ru/) - сайт продавцов

Профессиональные информационные системы CAD и CAM.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** является освоение учебной практики для получения профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

Мастера: наличие 3-4 квалификационного разряда с обязательной стажировкой в профильных организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

В ходе реализации подготовки по программе профессионального модуля, образовательное учреждение обеспечивает организацию и

проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений обучающегося.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения. Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена, которую проводит экзаменационная комиссия, и выполнением квалификационных работ для получения профессии "Продавец непродовольственных товаров", рекомендуемой к освоению в рамках основной профессиональной образовательной программы "Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров". В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся и объединений работодателей.

Формы и методы текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	--	---

Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.	-своевременность приемки товаров при различных формах доставки; - соответствие организации приемки товаров требованиям нормативных документов; -своевременность контроля за наличием необходимых сопроводительных документов; -правильность оформления сопроводительных документов в соответствии нормативными требованиями; -правильность приемки товаров в соответствии с нормативными документами.	Текущий контроль в форме: -практических занятий; - контрольных работ по темам МДК. Зачеты по учебной практике и по каждому из разделов профессионального модуля. Комплексный экзамен по профессиональному модулю.
Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.	-соответствие подготовки различных групп товаров к продаже технологическим требованиям; -соответствие размещения различных групп товаров в торговом зале с учетом товарного соседства, режимов хранения; - использованием различных способов и приемов при выкладке товаров.	

Обслуживать покупателей, консультировать их об особенностях и свойствах отдельных товаров.	-своевременность пополнения рабочего запаса товаров, обеспечивающего удовлетворение спроса обслуживаемого контингента покупателей; -полнота и доступность консультирования покупателей по различным группам товаров; -соответствие обслуживания покупателей требованиям законодательных актов и правил торговли.
Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых товаров.	-соответствие размещения товаров с учетом технологических требований; -обоснованность выбора режима хранения; - результативность проверки качества товаров и сроков реализации.
Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.	- обоснованность выбора различных видов оборудования для выполнения торговых операций; -осуществление подготовки торгово-технологического оборудования к работе в соответствии с правилами техники безопасности и охраны труда; -осуществление торговых функций с применением торгово-технологического оборудования.

Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.	- осуществление контроля по хранению товарно-материальных ценностей; -осуществление подготовки товарно-материальных ценностей к инвентаризации; -соответствие этапов проведения инвентаризации товарно-материальных ценностей.
Изучать спрос покупателей.	-соответствие организации проведения опроса его целям и задачам; - результативность продажи (движения) товаров.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области торгово-технологического процесса; - оценка эффективности и качества выполнения работы;	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области торгово-технологического процесса;	

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- выбор программ в соответствии с содержанием задания; – работа с POS терминалом
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, покупателями	- выполнение своих функций в отделе в соответствии с заданием; -соблюдение принципов делового общения при работе в отделе; – отсутствие конфликтов в ходе выполнения задания.
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самостоятельный выбор целей профессионального и личностного роста; -стремление к непрерывному профессиональному образованию и инновациям в профессиональной сфере.
Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения	- использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.
Пользоваться иностранным языком как средством делового общения	- использование иностранного языка в общении с потребителем.