

Приложение № 31.2
к основной образовательной
программе подготовки специалистов
среднего звена

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

**Ивантеевский филиал
Московского политехнического университета**

Директор филиала
_____ Н.А. Барышникова

«30» августа 2024 г.

**КОМПЛЕКТ
контрольно-оценочных средств
по ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров
и координация работы с клиентами**

*в рамках основной профессиональной образовательной программы ПССЗ
по специальности СПО*

38.02.08

Торговое дело

2024 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю **ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.08 Торговое дело (утверждён приказом Минпросвещения России от 19 июля 2023 г. №548, зарегистрирован в Минюсте России 22.08.2023 рег.№ 74906); рабочей программы профессионального модуля.

Организация-разработчик:

Ивантеевский филиал Московского политехнического университета

Разработчик: Трофимчук Татьяна Евгеньевна, преподаватель

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии Экономики и управления

Протокол №1 от «30» августа 2024 г.

Председатель _____ Е.К. Лобашевская

Содержание

1	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	с. 4
2	Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду деятельности	с. 9
3	Контроль приобретения практического опыта	с. 11
4	Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний	с. 13

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности **38.02.08 Торговое дело** в части освоения основного вида деятельности (ВД) – *Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами* и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1 Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (форма (метод) контроля, №№ заданий, кол-во вариантов, место, время, условия их выполнения)
ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	• демонстрация умения кодирования товаров, в том числе с применением цифровых технологий	- наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ на учебной и производственной практиках; - экспертная оценка на экзамене (по модулю)
ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	• демонстрация умения идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров	- наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ на учебной и производственной практиках; - оценка на дифференцированном зачете - экспертная оценка на экзамене (по модулю)
ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	• демонстрация умения создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения	- наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ на учебной и производственной практиках; - оценка на дифференцированном зачете - экспертная оценка на экзамене (по модулю)
ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	• демонстрация умения выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров - сопровождение	- оценка по результатам выполнения работ на практических занятиях, учебной и производственной практике; - оценка на

		<i>дифференцированном зачете</i> <i>- экспертная оценка на экзамене</i> <i>(по модулю)</i>
ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	• демонстрация умения управления ассортиментом товаров, в том числе с использованием искусственного интеллекта и сквозных цифровых технологий	<i>- наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на практических занятиях, учебной и производственной практике;</i> <i>- оценка на дифференцированном зачете</i> <i>- экспертная оценка на экзамене</i> <i>(по модулю)</i>
ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	• демонстрация умения осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	<i>- наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ на учебной и производственной практиках;</i> <i>- оценка на дифференцированном зачете</i> <i>- экспертная оценка на экзамене</i> <i>(по модулю)</i>
ПК 3.7. Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	• демонстрация умения организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	<i>- наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ на учебной и производственной практиках;</i> <i>- оценка на дифференцированном зачете</i> <i>- экспертная оценка на экзамене</i> <i>(по модулю)</i>
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	• выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; • эффективность и качество выполнения производственной деятельности	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	• использование различных источников, включая электронные • эффективный поиск необходимой информации	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,	• самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития; • осознанное планирование повышение	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>

использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	квалификации	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	• демонстрация способности бесконфликтно и эффективно взаимодействовать с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; • терпимость к другим мнениям и позициям; • оказание помощи участникам команды; • нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях; • выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности; • положительные отзывы руководителя практики;	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	• решение стандартных и нестандартных профессиональных задач; • эффективность и качество выполнения работ	<i>текущий контроль выполнения практических заданий и работы на производственной практике; наблюдение и оценка использования учащимися коммуникативных методов и приёмов при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики;</i>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	• соблюдение действующих законодательств и требований нормативных документов	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	• решение стандартных и нестандартных профессиональных задач; • эффективность и качество выполнения работ	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	• самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития; • осознанное планирование повышения квалификации	<i>наблюдение и оценка по результатам выполнения работ на учебных занятиях, учебной и производственной практике</i>

1.1.2 Приобретение в ходе освоения профессионального модуля навыков

Владеть навыками
– сбора, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; – поиска и выявления потенциальных клиентов; – формирования и актуализации клиентской базы; – проведения мониторинга деятельности конкурентов; – определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; – формирования коммерческих предложений по продаже товаров, подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; – информирования клиентов о потребительских свойствах товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; – закрытия сделок; – соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; – использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи; – сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; – мониторинг и контроль выполнения условий договоров; – анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; – выполнения запланированных показателей по объему продаж; – разработки программ по повышению лояльности клиентов; – разработки мероприятий по стимулированию продаж; – информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; – участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; – стимулирования клиентов на заключение сделки; – контроля состояния товарных запасов; – анализа выполнения плана продаж; – информационно-справочного консультирования клиентов; – контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; – обеспечения соблюдения стандартов организации

1.2 Система контроля и оценки освоения программы ПМ

1.2.1 Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля

Элемент модуля, профессиональный модуль	Форма промежуточной аттестации
МДК.03.01. Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	Дифференцированный зачет
УП.03 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.03 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.03	Экзамен (по модулю)

1.2.2 Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

Итоговый контроль освоения вида деятельности: *Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами* осуществляется на экзамене (по модулю). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК.03.01., учебной и производственной практикам.

Экзамен (по модулю) проводится в виде выполнения комплексного задания.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Условием положительной аттестации (вид деятельности освоен) на экзамене (квалификационном) является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид деятельности не освоен».

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания.

Оценка за дифференцированный зачёт по учебной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика, характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике).

Оценка за производственную практику выставляется на основании предоставления данных аттестационного листа и выполненных заданий по практике (с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика, характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с учётом всего этого выводится среднеарифметическая оценка.

1.3. Материально-техническое обеспечение контрольно-оценочных мероприятий

Кабинет «Автоматизации торгово-технологических процессов, эксплуатации торгово-технологического оборудования и охраны труда», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерская «Учебный магазин», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по данной специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду деятельности:

ПМ.03. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

для проведения экзамена (по модулю)

Тексты заданий:

Ситуация 1

Сегментация рынка. Опишите категории клиентов, которые находятся на каждой из стадий развития отношений с клиентами.

Потенциальные	
Посетители	
Переговорщики	
Покупатели	
Постоянные	
Приверженцы	
Потерянные	

Ситуация 2

Шаблон развития отношений на каждого клиента

Заполните шаблон для клиентов из категории «Приверженцы».

Название клиента:

Краткая история отношений:

Информация о клиенте:

Основные потребности клиента (на данный момент и в перспективе):

Программа развития (выращивания) клиентов:

Ситуация 3

Некоторые инструменты поиска потенциальных клиентов

Опишите инструменты поиска клиентов

Какими могут быть рекомендации от существующих клиентов:

Анализ интернет-ресурсов

Анализ и просмотр внутренних баз данных:

Анализ деловой периодики:

Участие в выставках, семинарах, конференциях

Ситуация 4

Составьте программу работ по поиску новых клиентов

Профиль «разыскиваемого клиента»:

Сегментация клиентов по группам (принципы сегментации):

- группа (принцип №1)
- группа (принцип №2)
- группа (принцип №3)

Регулярные действия, предпринимаемые для поиска клиента (с указанием регулярности):

№п/п	Действия	Регулярность

План поиска (привлечения) клиентов до ____ (укажите срок):

Ситуация 5

Составьте сценарий холодного входа.

Примерный бланк телефонного разговора

Дата и время звонка

Клиент: название компании

Клиент: ФИО

Клиент: Должность

Цель звонка:

-Максимальная

-Минимальная

Вопросы, которые необходимо задать

Краткий конспект разговора

Итоговая договоренность

Действия, которые следует предпринять

Примечания: особенности клиента

Когда следует перезвонить

Ситуация 6

Анализ и сбор информации о клиенте

Какие сведения о клиенте необходимы	Какие вопросы необходимо задать (чтобы получить эти сведения)

Критерии оценки

«отлично» - студент свободно, с глубоким знанием материала правильно составляет спецификацию к проекту договора, разрабатывает текст проекта договора поставки исходя из положений договора поставки и примерной его формы и уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

«хорошо» - студент достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями правильно составляет спецификацию к проекту договора, разрабатывает текст проекта договора поставки исходя из положений договора поставки и примерной его формы, но допускает небольшие погрешности в составлении документа и достаточно убедительно отвечает на поставленные вопросы.

«удовлетворительно» - студент недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями составляет спецификацию к проекту договора, разрабатывает текст проекта договора поставки исходя из положений договора поставки и примерной его формы, но допускает значительные погрешности в составлении документа, неуверенно отвечает на дополнительные

заданные вопросы. С затруднениями, может при необходимости составить и заполнить необходимые документы

«неудовлетворительно» - студент имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно или вообще не освоил знания и умения. Допускает существенные ошибки в составлении спецификации к проекту договора и разработке текста проекта договора поставки, на большинство заданных вопросов отвечает неверно и неуверенно, не может справиться с решением подобной задачи.

3. Контроль приобретения практического опыта

Требования к навыкам	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на учебной и/или производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполняемых работ
1	2	3	4
сбора, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; поиска и выявления потенциальных клиентов; формирования и актуализации клиентской базы; проведения мониторинга деятельности конкурентов; определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; формирования коммерческих предложений по продаже товаров, подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами; информирования клиентов о	ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	- Принять участие в наполнении и поддержании в актуальном состоянии клиентской базы. - Уметь проводить анализ текущей клиентской базы и уровня удовлетворенности клиентов качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия	Аттестационный лист о прохождении практики
	ПК 3.2. Осуществлять	- Установление контактов, определение	

потребительских свойствах товаров; стимулирования клиентов на заключение сделки; взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; закрытия сделок; соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи; сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; мониторинг и контроль выполнения условий договоров;	эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров	
	ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	- Организация обслуживания клиентов: предоставление информации по продукции и услугам с использованием профессиональных и технических терминов с их пояснениями, опознавание признаков неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; работа с возражениями клиента, применение техники по закрытию сделки	
	ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	- Разработка мероприятий по выполнению плана продаж	
	ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	- Разработка Уникального торгового предложения - Разработка Уникального торгового предложения	
анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; выполнения запланированных показателей по объему продаж;	ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	- Выполнение операций по контролю над состоянием и анализу товарных запасов с применением программных продуктов	
разработки программ по повышению лояльности клиентов; разработки мероприятий по стимулированию продаж;	ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	- Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	
информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; участие в проведении конференций и	ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием	- Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания.	

семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; стимулирования клиентов на заключение сделки; контроля состояния товарных запасов; анализа выполнения плана продаж; информационно-справочного консультирования клиентов; контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; обеспечения соблюдения стандартов организации	цифровых и информационных технологий		
--	--------------------------------------	--	--

4. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний

4.1.Задания для оценки освоения умений

Перечень практических работ по МДК.03.01:

№ п/п	Тема практической работы
1.	Формирование и актуализация клиентской базы, составление отчетной документации
2.	Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров
3.	Изучение программы лояльности торговой организации и разработка предложений по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности
4.	Сбор и обработка информации о потребностях клиентов с использованием сквозных цифровых технологий.
5.	Формулировка ценностей товара и их отражение в уникальном торговом предложении.
6.	Формирование портфеля коммерческих предложений в соответствии с установленными потребностями клиента и составление плана собственных продаж
7.	Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов.
8.	Фиксация и анализ результатов преддоговорной работы с клиентом, и разработка плана дальнейших действий с применением специализированных программных

	продуктов
9.	Использование интернет-вещей для оптимизации торговых процессов
10.	Оформление витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий.
11.	Анализ эффективности размещения отделов магазина с учетом мерчандайзинговых подходов
12.	Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя на эффективность процесса продажи
13.	Подготовка презентации товара для клиентов с учетом их потребностей
14.	Работа с возражениями в процессе продажи товаров
15.	Организация процесса купли-продажи в соответствии со стандартами и регламентами торговой организации
16.	Продажа дополнительных услуг торгового предприятия
17.	Оказание содействия клиентам в процессе продажи
18.	Урегулирование спорных вопросов, претензий
19.	Сбор, анализ и систематизация данных по объемам продаж
20.	Разработка программы стимулирования клиента для увеличения продаж
21.	Расчет эффективности мероприятия по стимулированию продаж
22.	Составление отчетной документации по продажам
23.	ABC, XYZ-анализ текущей клиентской базы
24.	Формирование отчета о работе с текущей базой (пенетрации, индекса лояльности — NPS, ценности клиента- LTV, показателя удержания покупателя –CRR, среднего дохода на покупателя – ARC)
25.	Анализ состояния складских остатков и их оборачиваемости
26.	Разработка рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товаров.
27.	Разработка плана послепродажного обслуживания клиента
28.	Анализ уровня удовлетворенности качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия»

Перечень работ для учебной практики

1. Работа с открытыми источниками информации и доступными информационными ресурсами организации для расширения клиентской базы и определения приоритетных потребностей клиентов
2. Анализ и систематизация информации о состоянии рынка потребительских товаров, деятельности конкурентов с использованием внешних и внутренних источников
3. Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.
4. Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов
5. Разработка Уникального торгового предложения
6. Подготовка презентации товара,
7. Организация обслуживания клиентов: предоставление информации по продукции и услугам с использованием профессиональных и технических терминов с их пояснениями, опознавание признаков неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; работа с возражениями клиента, применение техники по закрытию сделки.
8. Разработка мероприятий по стимулированию продаж и расчет их эффективности

Перечень работ для производственной практики

1. Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы.
2. Анализ текущей клиентской базы и уровня удовлетворенности клиентов качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия.
3. Анализ программы лояльности торговой организации и разработка предложений по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности
4. Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов
5. Разработка плана оформления витрин и выставок, в т.ч. с применением цифровых технологий.
6. Осуществление отгрузки/выдачи продукции клиенту в соответствии с регламентами организации, оформление документации при отгрузке/выдаче продукции
7. Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.
8. Урегулирование спорных вопросов, претензий.
9. Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.
10. Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.
11. Выполнение операций по контролю над состоянием и анализу товарных запасов с применением программных продуктов
12. Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания.