

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 04.10.2024 14:59:13
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b66ac5a1f10c8c5199



РЭУ.РФ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отдела СПО

С.А. Марковская
Инициалы Фамилия

«15» января 2024 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы
с клиентами**
образовательной программы среднего профессионального образования -
подготовки специалистов среднего звена

По специальности: 38.02.08 Торговое дело

Квалификация: Специалист торгового дела

Образовательная база подготовки: основное общее образование, среднее
общее образование

Форма обучения: очная

2024 год

Комплект оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **38.02.08 Торговое дело** для квалификации **Специалист торгового дела**

Уровень подготовки – базовый, программы профессионального модуля ПМ 03
Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

Разработчик:

Колесникова О.А., Панарина А.И., Поддубная В.Р., Родик М.А., преподаватели
ОСПО КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова

Одобрено на заседании предметной цикловой комиссии специальности
Торговое дело
Протокол № 1 от «15» января 2024 года

Председатель ПЦК


Подпись

Поддубная В.Р.

1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ ПМ 03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

1.1 Пояснительная записка

Комплект оценочных средств по профессиональному модулю ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами предназначен для проверки результатов освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело.

Комплект оценочных средств позволяет оценивать освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности.

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы профессионального модуля является экзамен по профессиональному модулю / экзамен (квалификационный). Результатом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен». Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Запланированные формы промежуточной аттестации

Элементы модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК 03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работ с клиентами	Дифференцированный зачет
УП.03.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.03.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	Экзамен по профессиональному модулю

1.2 Формируемые компетенции, дидактические единицы

Результатом освоения программы профессионального модуля является формирование у обучающихся профессиональных компетенций и освоение дидактических единиц, представленных в таблице 2.

Таблица 2 – Формируемые компетенции, освоенные дидактические единицы

Код	Наименование результата обучения
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.
ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров.
ПК 3.3.	Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.
ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.
ПК 3.5.	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса.
ПК 3.6.	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.
ПК 3.7.	Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их

	составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.
ПК 3.8.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (по модулю) предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

Таблица 3 - Комплексное оценивание компетенций.

Совокупность (группа) компетенций ПК, ОК	Показатели оценки результата
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	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрирует умения получения и уточнения данных о потенциальных клиентах, формирования, актуализации клиентской базы, в том числе с использованием системы электронного документооборота, программных продуктов для анализа данных, управления проектами и принятия решений; - Выделяет приоритетные потребности клиента и фиксирует их в базе данных; - Использует и анализирует информацию о клиенте для планирования и организации работы с клиентом.
ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров;	<ul style="list-style-type: none"> - Разрабатывает алгоритм установления контактов; - Формирует коммерческие предложения по продаже товаров; - Информировывает клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах товаров в доступной форме; - Использует профессиональные и технические термины, поясняет их в случае необходимости; - Планирует и проводит презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей; - Применяет приемы работы с возражениями клиента; - Выбирает и обосновывает методы завершения сделки; - Определяет алгоритм выдачи и документального оформления товара клиенту.
ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	<ul style="list-style-type: none"> - Опознает признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; - Суммирует выгоды и предлагать план действий клиенту; - Демонстрирует способность урегулирования спорных вопросов, претензий клиентов.

<p>ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Планирует объемы собственных продаж; - Разрабатывает мероприятия по выполнению плана продаж; - Анализирует выполнения плана продаж. - Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности - Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде
<p>ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Предлагает способы информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; - Применяет методы стимулирования клиентов на заключение сделки. - Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; - Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целью оценки по производственной практике является оценка:

- 1) практического опыта и умений;
- 2) профессиональных и общих компетенций.

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения и заполненного дневника по прохождению практики, в соответствии с программой производственной практики.

Таблица 4 – Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов (ПК)
Подготовительный этап (инструктаж по технике безопасности)	ОК 1, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9
Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.	ПК 3.1
Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	ПК 3,3
Оформление витрин и выставок.	ПК 3.1, ПК 3.2
Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.	ПК 3.1, ПК. 3.2, ПК 3.7
Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.	ПК 3.1, ПК. 3.2, ПК 3.7
Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	ПК 3.1, ПК. 3.2, ПК 3.7
Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	ПК 3.1, ПК. 3.2, ПК 3.7
Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.7
Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6
Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК3.5
Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5
Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5
Оформление отчета о практике	ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 5

3 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ 03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

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

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации, как правило, в течение последнего дня периода практики. Формой промежуточной аттестации обучающихся по практике является зачет с оценкой (дифференцированный зачет).

Зачет проводится в форме публичной защиты отчета по практике организованную руководителем практики, в состав которой помимо руководителя практики могут включаться педагогические работники ОСПО, по которой обучающимися осуществляется прохождение соответствующей практики, представители организаций и предприятий, на базе которых проводилась практика.

Защита отчета по практике, как правило, состоит в коротком докладе (8-10 минут) студента и в ответах на вопросы по существу отчета. Общая продолжительность публичной защиты, как правило, не должна превышать 30 минут.

На основании соответствующего оформления текстовой и содержательной частей отчета, соблюдения правил по заполнению дневника, характеристики с места прохождения практики, аттестационного листа руководителя практики от ОСПО и результата защиты отчета студенту выставляется оценка. Результаты промежуточной аттестации по итогам оценки прохождения практики вносятся в ведомость и зачетную книжку обучающегося.

Критериями оценки являются:

- уровень теоретического осмысления студентами практической деятельности принимающей организации (ее целей, задач, содержания, методов);
- качество отчета по итогам практики;
- степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений;
- уровень профессиональной направленности выводов рекомендаций, сделанных студентами в ходе прохождения практики.

«Отлично» выставляется студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы, оформил отчет в соответствии со всеми требованиями.

«Хорошо» выставляется студенту, который выполнил определенную ему программу работы, оформил отчет в соответствии с основными требованиями, обнаружил умение определять основные задачи и способы их решения, проявил инициативу в работе, но не смог вести творческий поиск или не проявил потребности в творческом росте.

Обучающиеся, не выполнившие план производственной практики и не представившие отчет по производственной практике, не допускаются к экзамену по профессиональному модулю.

«Удовлетворительно» выставляется студенту, который выполнил программу работы, но не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в постановке и решении задач.

«Неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не подготовил отчета, допускал ошибки и нарушения дисциплины в ходе проведения практики.

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Дифференцированный зачет	<p>обучающимся достигнуты все основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; обучающийся выполнил план практики и все необходимые задания; обучающийся предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении;</p> <ul style="list-style-type: none"> · руководитель практики от организации оценил практическую деятельность обучающегося на «отлично»; · обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике 	<p>обучающимся достигнуты основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; обучающийся выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении;</p> <ul style="list-style-type: none"> · руководитель практики от организации оценил практическую деятельность обучающегося на «хорошо» и выше; · обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике; 	<p>обучающимся достигнуты не все основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; обучающийся частично выполнил план;</p> <ul style="list-style-type: none"> · обучающийся выполнил не все необходимые задания (отчитался по 70 % заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; · руководитель практики от организации оценил практическую деятельность студента на «удовлетворительно» и выше; · обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике 	<p>обучающимся достигнуты не все цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; обучающийся выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50 % заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении;</p> <ul style="list-style-type: none"> · обучающийся не вовремя вышел на практику (с задержкой на 1 неделю) или не выходил на практику вообще; · руководитель практики от организации оценил практическую деятельность обучающегося на «неудовлетворительно»; · обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике

Требования к предоставлению материалов о результатах прохождения практики в соответствии с методическими рекомендациями по оформлению отчетов по производственной практике

Аттестационный лист по учебной практике

В аттестационном листе по практике руководитель практики оценивает уровень освоения профессиональных компетенций при выполнении различных видов работ,

предусмотренных программой практики и тематическим планом. Подпись руководителя практики заверяется печатью образовательной организации.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

ФИО _____
Обучающийся на ___ курсе по специальности 38.02.08 Торговое дело успешно прошел(ла)
производственную практику
Место проведения практики _____
Время проведения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Виды и объем работ, выполненные студентом во время практики:

Виды работ	Объем работ
Подготовительный этап (инструктаж по технике безопасности)	6
Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.	8
Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	8
Оформление витрин и выставок.	8
Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.	8
Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.	8
Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	8
Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	8
Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	8
Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	8
Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	8
Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	8
Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	8
Оформление отчета о практике	6
Итого	108

Качество выполнения работ в соответствии с требованиями программы практики:
оценка _____ (_____)
(прописью)

Руководитель практики от ОСПО _____ / _____ /
«___» _____ 20__ г

Руководитель практики от организации _____ / _____ /
«___» _____ 20__ г

M.II.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

ДНЕВНИК СТУДЕНТА

По ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Профессиональный модуль: ПМ 03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами
Специальность 38.02.08 Торговое дело

Обучающийся _____ / _____ /
(подпись) (фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Руководитель практики

от ОСПО _____ / _____ /
(подпись) (фамилия, имя, отчество)

Дата « ____ » _____ 20 ____ года

Краснодар 20 ____

