	ГАПОУ СО
	Нижнетагильский торгово-экономический колледж
	Оценочные средства
НМЦ 04-21.2-26	

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ПМ.03 «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ»

(код по учебному плану, наименование дисциплины)

профессиональной программы специалистов среднего звена

по специальности

для специальности 38.02.08 Торговое дело

НМЦ 04-21.2-26

КЭ

Нижний Тагил 2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Составлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.08 Торговое дело

код, наименование

Рассмотрен
предметной (цикловой)
комиссией
коммерческих
дисциплин

Разработчики:

Ростокина С.С., преподаватель высшей квалификационной категории ГАОУ СО «Нижнетагильский торгово – экономический колледж»;

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.

ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

1 Общие положения

Оценочные средства предназначены для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): **Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами**.

Оценочные средства позволяют оценивать освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК).

Профессиональные и общие компетенции	**Показатели оценки результата**	**Средства и процедуры проверки (№ заданий, практических работ)**
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.	Формирование и актуализация клиентской базы; составление отчетной документации по клиентской базе; анализ деятельности конкурентов; определение приоритетных потребностей клиента и фиксация их в базе данных.	Экзаменационное задание № 1; Практические работы № 1, 7, 8; Тест № 1.
ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров.	Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров; установление контакта с клиентом; формирование коммерческого предложения; проведение презентации продукции; работа с возражениями клиента; закрытие сделки.	Экзаменационное задание № 2; Практические работы № 2–4, 9–14, 25–28; Тест № 2.
ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.	Взаимодействие с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; сопровождение клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; оформление документации при отгрузке/выдаче продукции.	Экзаменационное задание № 3; Практические работы № 13–14, 23–24, 30–32; Тест № 3.
ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.	Разработка предложений для формирования плана продаж; анализ и систематизация данных по объемам продаж; планирование работы по выполнению плана продаж; анализ возможностей увеличения объемов продаж.	Экзаменационное задание № 4; Практические работы № 5–6, 15–16, 19–22, 33–35; Тест № 4.
ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса.	Разработка программ повышения лояльности клиентов; разработка мероприятий по стимулированию продаж; информирование клиентов о маркетинговых акциях; анализ эффективности мероприятий.	Экзаменационное задание № 5; Практические работы № 5–6, 17–18, 34–35; Тест № 5.
ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с	Контроль состояния товарных запасов; анализ и систематизация данных по состоянию складских остатков; обеспечение	Экзаменационное задание № 6; Практическая

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

применением программных продуктов.	плановой оборачиваемости складских остатков.	работа № 41; Тест № 6.
ПК 3.7. Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов.	Анализ выполнения плана продаж; составление отчетной документации по продажам.	Экзаменационное задание № 7; Практическая работа № 36; Тест № 7.
ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Информационно-справочное консультирование клиентов; контроль степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; разработка плана послепродажного сопровождения клиента; разработка рекомендаций для клиента.	Экзаменационное задание № 8; Практические работы № 42–45; Тест № 8.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Распознавание задачи/проблемы; анализ и выделение составных частей; определение этапов решения; поиск информации; составление плана; оценка результата.	Все практические работы и экзаменационные задания.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определение задач для поиска информации; структурирование информации; выделение значимого; оформление результатов; использование ПО.	Практические работы № 1, 7–8, 15–16, 33, 36; Экзаменационные задания № 1, № 4.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Определение актуальности нормативно-правовой документации; применение современной терминологии; выстраивание траектории развития.	Практическая работа № 12; Экзаменационное задание № 4.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Организация работы коллектива; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.	Экзаменационное задание № 2 (работа в малых группах); Практическая работа № 13.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотное изложение мыслей; оформление документов; проявление толерантности.	Экзаменационное задание № 3; Практическая работа № 23.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Понимание общего смысла высказываний; понимание текстов; построение высказываний; написание сообщений.	Экзаменационные задания № 1, № 7; Практические работы № 17–18; Тест № 9.

приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта:

Иметь практический опыт	**Виды работ по учебной и производственной практике**
Анализа клиентской базы; установления контактов, определения потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией; установления контактов с поставщиками; контроля выполнения условий договоров; подготовки презентации товара; проведения первичного мерчандайзинг-аудита розничного торгового объекта; разработки мероприятий по выполнению плана продаж; анализа программы лояльности клиентов; анализа товарных запасов; анализа качества торгового обслуживания.	Характеристика предприятия; определение целевой группы; составление портрета покупателя; работа с клиентской базой; изучение методов изучения спроса; установление контактов с клиентами; составление перечня поставщиков; анализ процесса выбора поставщика; составление коммерческого предложения; подготовка презентации товара; мерчандайзинг-аудит; анализ плана продаж; анализ программы лояльности; анализ товарных запасов; анализ качества обслуживания (ПП.03).

освоение умений и усвоение знаний:

Умения и знания	**Показатели оценки результата**	**Средства и процедуры проверки**
Уметь: планировать объемы собственных продаж; устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж; использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости; предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; распознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; работать с возражениями клиента; применять техники по закрытию сделки; суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; фиксировать результаты преддоговорной работы; обеспечивать конфиденциальность полученной информации; анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий; оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами организации; подготавливать документацию для формирования заказа; следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;	Правильность планирования звонков и встреч; корректность установления контакта; обоснованность коммерческого предложения; качество презентации; эффективность работы с возражениями; правильность оформления документов; точность анализа продаж; корректность расчетов эффективности мероприятий; правильность контроля запасов;	Экзаменационные задания № 1–8; Практические работы № 1–45.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту; оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; соблюдать конфиденциальность информации; предоставлять клиенту достоверную информацию; корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; обеспечивать баланс интересов клиента и организации; обеспечивать соблюдение требований охраны; разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж; планировать работу по выполнению плана продаж; анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; анализировать возможности увеличения объемов продаж; планировать и контролировать поступление денежных средств; обеспечивать наличие демонстрационной продукции; применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж; планировать рабочее время для выполнения плана продаж; разрабатывать программы по повышению лояльности клиентов; разрабатывать мероприятия по стимулированию продаж; информировать клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; участвовать в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; стимулировать клиентов на заключение сделки; оценивать эффективность проведенных мероприятий; разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности; разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента; анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров; анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники; анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов; вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов; контролировать состояние товарных запасов; анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; анализировать оборачиваемость складских остатков; анализировать выполнение плана продаж; составлять отчетную документацию по продажам; организовывать информационно-справочное консультирование клиентов; контролировать степень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; обеспечивать соблюдение стандартов организации; разрабатывать план послепродажного сопровождения	полнота отчетной документации.	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

клиента; инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений; инициативно вести диалог с клиентом; резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; разрабатывать рекомендации для клиента; собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента; проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж; вести деловую переписку с клиентами и партнерами; использовать программные продукты.		
Знать: методов и инструментов работы с базами данных внутренних и внешних рынков; требований к порядку заполнения и ведения рабочей документации, схем электронного документооборота; стандартов и требований внешних рынков к товарной продукции; классификации продовольственных и непродовольственных товаров; методов и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий; обязательных требований к маркировке потребительских товаров; ассортимента товаров, показателей ассортимента и факторов, влияющих на его формирование; приоритетных направлений совершенствования ассортимента товаров; алгоритма разработки ассортиментной матрицы товарной категории; порядка формирования категорий в ассортименте, структуры ABC- и XYZ-анализа; порядка составления итоговых документов в сфере прогнозирования и экспертизы цен; принципов и методов управления информационными данными с использованием информационных интеллектуальных технологий; методов сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием программных продуктов; методов, способов и приемов для решения задач по анализу; типов факторных моделей; инновационных средств и устройств информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в предпринимательской деятельности; интерфейса автоматизированных систем сбора и обработки экономической информации; схемы формирования и анализа основных групп показателей в системе комплексного экономического анализа.	Ссылки на ФЗ, Постановления Правительства; знание классификации товаров; знание методов кодирования; знание порядка проведения экспертизы; знание стандартов мерчандайзинга.	Тесты № 1–9; Экзаменационные задания № 1–8.

Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля:

Элементы модуля, профессиональный модуль	**Формы промежуточной аттестации**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

МДК.03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	Дифференцированный зачет
ПП.03 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.03 (в целом)	Экзамен по ПМ

2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности «Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами» осуществляется на **экзамене (квалификационном).**

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является:

- Положительные результаты промежуточной аттестации по МДК.03.01.
- Успешное прохождение производственной практики и представление отчета.
- Выполнение всех практических работ, предусмотренных программой.

Система текущего контроля:

- **Знания** оцениваются посредством тестовых заданий, устных опросов, самостоятельных работ.
- **Умения** оцениваются на основе выполненных практических заданий, ситуаций и работ.
- **Профессиональные компетенции** формируются и оцениваются по результатам практических работ, отчетов по практике.

Все задания составлены согласно определенной структуре (см. п. 3).

2.1. Структура заданий экзамена по ПМ

1. Наименование задания (практической работы).
2. Инструкция выполнения задания (условия).
3. Текст задания (исходные данные).
4. Материалы для выполнения задания (рабочие тетради, таблицы, бланки).
5. Критерии оценок.

(Пример структуры задания для экзамена)

Задание № 1 (Экзамен по ПМ.03)

1. **Наименование:** Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

Текст задания: Вам необходимо провести подготовительную работу, направленную на сбыт леденцовой карамели - нового продукта ООО «КДВ Нижний Тагил» (кондитерская фабрика). Ассортимент карамели в приложении А.

Вам необходимо:

1. Разработать анкету. Цели проведения анкетирования: Выявление потребительских предпочтений и факторов принятия решения о покупке.

Алгоритм выполнения работы: в соответствии с заданием разработать структуру анкеты. Составить 10 вопросов анкеты. Оформить анкету в файле формата doc/docx.

2.Разработать коммерческое предложение для потенциальных клиентов. Представить следующие компоненты: заголовок, лид, цена, СТА.

Алгоритм выполнения работы:

• определить объектом коммерческого предложения продукт, указанный в задании.

• составить коммерческое предложение по продвижению продукта в файле любого формата в зависимости от вида представления коммерческого предложения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

3. Составить матрицу мероприятий для увеличения продаж продукции(не менее 10 мероприятий).

В матрице мероприятий указать:

• сроки;

• ответственных лиц;

• ожидаемый результат (эффект).

Поместить созданные файлы с выполненным заданием в папку «ПМ.03_ФИО студента», созданную на рабочем столе компьютера/ноутбука.

Приложение А к билету

Ассортимент карамели изготовителя ООО «КДВ Нижний Тагил»

№	Наименование товара	Ассортимент	Цена за ед., руб.
1	«KrutFrut», карамель с шипучей начинкой	Ассорти вкусов: лимонад, апельсин, кола.	290,60
2	Карамель «Кремка» с кофе	Упаковка 70г	29,00
3		Упаковка 1 кг	388,70
4	Карамель «Солярики»	В упаковке (1кг): ароматное яблоко, ананас и спелая вишня.	306,80
5	Карамель «Кремка» с морской солью	Упаковка 1кг	323,70
6	Карамель «Кремка» со вкусом клубники и сливок	Упаковка 1кг	319,80
7		Упаковка 200г	65,00
8	Карамель «Кремка» с молочным вкусом	Упаковка 1кг	310,70
9	Карамель «Топ Шлёп»	Упаковка 1кг	338,00
10	Карамель с соком малины, яблока и лимона	Упаковка 1кг Фруктово-ягодный микс: малина, яблоко, лимон.	226,20
11	Карамель Redberry	Вкус барбариса Упаковка 1кг	215,80
12	Карамель со вкусом мяты	Упаковка 1кг	236,60
13	«BabyFox», карамель на палочке «Кислый бум»	Упаковка 113г	41,60
14	«Strike», карамель на палочке с фруктовыми вкусами	кисло-сладкое яблоко, ароматная клубника, сочный апельсин	5,40

Критерии оценки

Критерий оценки	Балл
3-полностью соответствует, 2 соответствует в большей степени, 1 соответствует в меньшей степени, 0-не соответствует/ отсутствует	
1) Анкета имеет общепринятую структуру	
1) Вопросы анкеты корректны, соответствуют цели исследования	
2) Коммерческое предложение имеетзаголовок, лид, цена, СТА	
2) Коммерческое предложение имеет вводную, содержательную части, призыв к действию и контакты	
2) Оформление коммерческого предложениявизуально приятно	
3) Матрица составлена корректно	
3) Мероприятия в матрице реальны и имеют экономическую обоснованность	
Итого	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Шкала итоговой оценки:

Отлично (21-19 баллов); Хорошо (15-18 балла); Удовлетворительно (11-14 баллов); Неудовлетворительно (10 и менее баллов)

Возможные варианты задач приведены по различным организациям и товарному ассортименту.

2.2. Задания для текущего контроля

Оценка осуществляется поэтапно: текущий тестовый контроль по темам, выполнение практических и лабораторных работ, дифференцированный зачет. Результаты выполнения практических и внеаудиторных индивидуальных работ также оцениваются в процессе текущего контроля.

Условием допуска к экзамену по ПМ является выполнение практических работ и положительная аттестация по всем МДК и практикам.

Текущий контроль освоенных умений по дисциплине проводится методом выполнения практических работ. Обучающиеся выполняют практические работы, согласно программы учебной дисциплины. Практические работы выполняются в ходе аудиторных занятий и отчеты по практическим работам формируются в накопительную папку студента (допускается в электронном виде).

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 02)

- **Тема:** Формирование и актуализация клиентской базы.
- **Наименование задания:** Формирование и актуализация клиентской базы, составление отчетной документации.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа. Разрешено использование СПС «Гарант».
- **Текст задания:** На основе предоставленных данных о покупателях (список, контакты, история покупок) сформируйте клиентскую базу. Составьте отчетную документацию по клиентской базе. Предложите способы актуализации базы.
- **Материалы:** Данные о покупателях, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Полнота базы (4 б.); Отчетная документация (3 б.); Способы актуализации (3 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 09)

- **Тема:** Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров.
- **Наименование задания:** Составление плана и разработка структуры телефонных звонков.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте план исходящих телефонных звонков для клиентов (не менее 5). Составьте структуру телефонного разговора (приветствие, представление, цель звонка, работа с возражениями, завершение). Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, СПС «Гарант» (Закон «О защите прав потребителей»).
- **Критерии оценок:** План звонков (4 б.); Структура разговора (4 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 09)

- **Тема:** Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров.
- **Наименование задания:** Разработка структуры деловых переговоров.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте структуру деловых переговоров с поставщиком (цель, этапы, аргументы, возможные возражения, завершение). Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Структура переговоров (5 б.); Аргументация (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 09)

- **Тема:** Планирование исходящих телефонных звонков, встреч, переговоров.
- **Наименование задания:** Составление плана встречи с клиентом.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Составьте план личной встречи с клиентом (цель, вопросы для выявления потребностей, презентация товара, работа с возражениями, закрытие сделки). Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** План встречи (4 б.); Вопросы (3 б.); Закрытие сделки (3 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 03)

- **Тема:** Изучение программы лояльности торговой организации.
- **Наименование задания:** Изучение программы лояльности и разработка предложений по ее совершенствованию.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Изучите программу лояльности торговой организации (по выбору). Разработайте предложения по ее совершенствованию на основе принципов клиентоориентированности. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, данные о программе лояльности.
- **Критерии оценок:** Анализ программы (4 б.); Предложения (4 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 03)

- **Тема:** Изучение программы лояльности торговой организации.
- **Наименование задания:** Разработка мероприятий по стимулированию продаж.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе анализа программы лояльности разработайте мероприятия по стимулированию продаж (акции, скидки, бонусы). Обоснуйте выбор. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Мероприятия (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 02)

- **Тема:** Сбор и обработка информации о потребностях клиентов.
- **Наименование задания:** Сбор и обработка информации о потребностях клиентов с использованием цифровых технологий.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Проведите сбор информации о потребностях клиентов (опрос, анкетирование). Обработайте данные с использованием цифровых технологий (Excel). Сформулируйте выводы.
- **Материалы:** Анкеты, ПК с Excel, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Сбор информации (4 б.); Обработка (4 б.); Выводы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 02)

- **Тема:** Сбор и обработка информации о потребностях клиентов.
- **Наименование задания:** Анализ потребностей клиентов на основе собранной информации.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе собранной информации (из ПР № 7) проведите анализ потребностей клиентов. Определите приоритетные потребности. Сформулируйте рекомендации по формированию ассортимента.
- **Материалы:** Данные опроса, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Рекомендации (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Формулировка ценностей товара.
- **Наименование задания:** Формулировка ценностей товара и их отражение в уникальном торговом предложении.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Выберите товар (по выбору). Сформулируйте его ценности (потребительские свойства, выгоды). Разработайте уникальное торговое предложение (УТП) на основе ценностей. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Ценности товара (4 б.); УТП (4 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Формулировка ценностей товара.
- **Наименование задания:** Разработка презентации товара на основе УТП.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе разработанного УТП (из ПР № 9) подготовьте презентацию товара для клиента. Определите структуру презентации. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Структура презентации (5 б.); Содержание (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11 (ПК 3.2, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Формирование портфеля коммерческих предложений.
- **Наименование задания:** Формирование портфеля коммерческих предложений в соответствии с установленными потребностями клиента.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе выявленных потребностей клиента (из ПР № 8) сформируйте портфель коммерческих предложений (не менее 3). Обоснуйте выбор. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Портфель предложений (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12 (ПК 3.4, ОК 01, ОК 03)

- **Тема:** Составление плана собственных продаж.
- **Наименование задания:** Составление плана собственных продаж на основе сформированного портфеля коммерческих предложений.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе портфеля коммерческих предложений (из ПР № 11) составьте план собственных продаж на месяц. Определите целевые показатели. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, данные о продажах.
- **Критерии оценок:** План продаж (5 б.); Целевые показатели (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 04)

- **Тема:** Организация и проведение деловых переговоров.
- **Наименование задания:** Организация и проведение деловых переговоров, оформление и анализ результатов.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию деловых переговоров с клиентом (по выбору). Оформите протокол переговоров. Проанализируйте результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, бланк протокола.
- **Критерии оценок:** Проведение переговоров (5 б.); Протокол (3 б.); Анализ (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 04)

- **Тема:** Организация и проведение деловых переговоров.
- **Наименование задания:** Анализ результатов деловых переговоров.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе протокола переговоров (из ПР № 13) проведите анализ результатов. Определите достигнутые договоренности. Разработайте план дальнейших действий.
- **Материалы:** Протокол переговоров, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); План действий (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 01)

- **Тема:** Анализ результатов преддоговорной работы.
- **Наименование задания:** Фиксация и анализ результатов преддоговорной работы с клиентом.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Текст задания:** На основе данных о преддоговорной работе с клиентом (звонки, встречи) зафиксируйте результаты. Проанализируйте эффективность работы. Разработайте план дальнейших действий.
- **Материалы:** Данные о работе с клиентом, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Фиксация результатов (4 б.); Анализ (4 б.); План (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 01)

- **Тема:** Анализ результатов преддоговорной работы.
- **Наименование задания:** Разработка плана дальнейших действий с применением специализированных программных продуктов.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе анализа (из ПР № 15) разработайте план дальнейших действий с клиентом с применением специализированных программных продуктов (CRM-система). Оформите результаты.
- **Материалы:** ПК с CRM-системой (демо), инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** План действий (5 б.); Применение ПО (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 09)

- **Тема:** Использование интернет-вещей.
- **Наименование задания:** Использование интернет-вещей для оптимизации торговых процессов.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Изучите возможности интернет-вещей (IoT) для оптимизации торговых процессов (умные полки, датчики, кассы). Разработайте предложения по внедрению. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, СПС «Гарант».
- **Критерии оценок:** Изучение возможностей (4 б.); Предложения (4 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 09)

- **Тема:** Использование интернет-вещей.
- **Наименование задания:** Разработка плана внедрения IoT в торговом предприятии.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе предложений (из ПР № 17) разработайте план внедрения IoT в торговом предприятии. Определите этапы, ресурсы, ожидаемые результаты. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** План внедрения (5 б.); Ресурсы (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 01)

- **Тема:** Оформление витрин и выставок.
- **Наименование задания:** Оформление витрин и выставок с применением цифровых технологий.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Текст задания:** Разработайте концепцию оформления витрины магазина (по выбору). Определите тему, цветовую гамму, используемые материалы. Оформите эскиз.
- **Материалы:** Инструкционная карта, эскизные материалы.
- **Критерии оценок:** Концепция (4 б.); Эскиз (4 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 09)

- **Тема:** Анализ эффективности торгового пространства магазина.
- **Наименование задания:** Анализ эффективности размещения отделов магазина с учетом мерчандайзинговых подходов.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Проанализируйте планировку магазина (по схеме). Оцените эффективность размещения отделов с учетом правил мерчандайзинга. Сформулируйте рекомендации.
- **Материалы:** Схема магазина, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Рекомендации (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 21 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 09)

- **Тема:** Анализ эффективности торгового пространства магазина.
- **Наименование задания:** Разработка рекомендаций по оптимизации торгового пространства.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе анализа (из ПР № 20) разработайте рекомендации по оптимизации торгового пространства. Обоснуйте предложения. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Рекомендации (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 22 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 09)

- **Тема:** Разработка мерчандайзинговых планограмм.
- **Наименование задания:** Разработка мерчандайзинговых планограмм.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте планограмму выкладки товаров для одной товарной категории (по выбору). Определите принципы выкладки. Оформите планограмму.
- **Материалы:** Инструкционная карта, шаблон планограммы.
- **Критерии оценок:** Планограмма (5 б.); Принципы (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 23 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя.
- **Наименование задания:** Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя на эффективность процесса продажи.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию продажи товара. Проанализируйте поведение продавца и покупателя. Определите факторы, влияющие на эффективность продажи. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Проведение ситуации (5 б.); Анализ (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 24 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Изучение взаимного влияния поведения продавца и покупателя.
- **Наименование задания:** Разработка рекомендаций по эффективному поведению продавца.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе анализа (из ПР № 23) разработайте рекомендации по эффективному поведению продавца в процессе продажи. Обоснуйте предложения.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Рекомендации (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 25 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Подготовка презентации товара.
- **Наименование задания:** Подготовка презентации товара для клиентов с учетом их потребностей.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Подготовьте презентацию товара (по выбору) для клиента с учетом его потребностей. Определите структуру, аргументы, визуальные материалы. Оформите презентацию.
- **Материалы:** Инструкционная карта, ПК с PowerPoint.
- **Критерии оценок:** Структура (4 б.); Аргументы (3 б.); Визуализация (3 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 26 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Подготовка презентации товара.
- **Наименование задания:** Проведение презентации товара для клиентов.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Проведите презентацию товара (из ПР № 25) для клиента. Оцените эффективность презентации. Оформите результаты.
- **Материалы:** Презентация, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Проведение (5 б.); Оценка (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 27 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Работа с возражениями покупателей.
- **Наименование задания:** Работа с возражениями в процессе продажи товаров.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию работы с возражениями покупателя (не менее 3 возражений). Продемонстрируйте техники работы с возражениями. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Критерии оценок:** Работа с возражениями (5 б.); Техники (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 28 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Работа с возражениями покупателей.
- **Наименование задания:** Анализ работы с возражениями.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе проведенной ситуации (из ПР № 27) проанализируйте эффективность работы с возражениями. Определите ошибки. Разработайте рекомендации.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Рекомендации (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 29 (ПК 3.4, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Организация процесса купли-продажи.
- **Наименование задания:** Анализ организации процесса купли-продажи товаров на соответствие стандартам и регламентам торговой организации.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Проанализируйте организацию процесса купли-продажи в магазине (по выбору) на соответствие стандартам и регламентам. Выявите несоответствия. Сформулируйте рекомендации.
- **Материалы:** Стандарты организации, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Несоответствия (3 б.); Рекомендации (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 30 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Продажа дополнительных услуг.
- **Наименование задания:** Отработка умений продажи дополнительных услуг торгового предприятия.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию продажи дополнительной услуги (доставка, установка, страхование). Продемонстрируйте технику продажи. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Продажа услуги (5 б.); Техника (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 31 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Оказание содействия клиентам в процессе продажи.
- **Наименование задания:** Отработка умений оказывать содействие клиентам в процессе продажи.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию оказания содействия клиенту (консультация, помощь в выборе, оформление). Продемонстрируйте навыки. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Содействие (5 б.); Навыки (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 32 (ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 05)

- **Тема:** Урегулирование спорных вопросов, претензий.
- **Наименование задания:** Отработка умений урегулирования спорных вопросов, претензий покупателей.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах (ролевая игра). Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разыграйте ситуацию урегулирования претензии покупателя (по выбору). Продемонстрируйте навыки работы с претензиями. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта, СПС «Гарант» (Закон «О защите прав потребителей»).
- **Критерии оценок:** Урегулирование (5 б.); Навыки (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 33 (ПК 3.4, ПК 3.7, ОК 01)

- **Тема:** Анализ данных по объемам продаж.
- **Наименование задания:** Сбор, анализ и систематизация данных по объемам продаж.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных о продажах за период (по выбору) проведите сбор, анализ и систематизацию. Постройте графики. Сформулируйте выводы.
- **Материалы:** Данные о продажах, ПК с Excel, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Сбор и анализ (5 б.); Графики (3 б.); Выводы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 34 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 05)

- **Тема:** Разработка программы стимулирования клиента.
- **Наименование задания:** Разработка программы стимулирования клиента для увеличения продаж.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте программу стимулирования клиента (акции, скидки, бонусы) для увеличения продаж. Обоснуйте выбор мероприятий. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Программа (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 35 (ПК 3.4, ПК 3.5, ОК 05)

- **Тема:** Эффективность мероприятий по стимулированию продаж.
- **Наименование задания:** Расчет эффективности мероприятия по стимулированию продаж.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных о проведенном мероприятии (из ПР № 34) рассчитайте его эффективность (прирост продаж, ROI). Сформулируйте выводы.
- **Материалы:** Данные о мероприятии, калькулятор, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Расчет (5 б.); Выводы (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 36 (ПК 3.7, ОК 01, ОК 09)

- **Тема:** Отчетная документация по продажам.
- **Наименование задания:** Составление отчетной документации по продажам.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных о продажах (из ПР № 33) составьте отчетную документацию (отчет о продажах, анализ выполнения плана). Оформите результаты.
- **Материалы:** Данные о продажах, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Отчет (5 б.); Анализ (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 37 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** ABC, XYZ-анализ текущей клиентской базы.
- **Наименование задания:** Отработка умений ABC, XYZ-анализа текущей клиентской базы.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Проведите ABC, XYZ-анализ клиентской базы (по данным о покупках). Распределите клиентов на группы. Сформулируйте рекомендации по работе с каждой группой.
- **Материалы:** Данные о клиентах, ПК с Excel, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** ABC-анализ (3 б.); XYZ-анализ (3 б.); Рекомендации (4 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 38 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** ABC, XYZ-анализ текущей клиентской базы.
- **Наименование задания:** Анализ результатов ABC, XYZ-анализа клиентской базы.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе результатов анализа (из ПР № 37) проведите интерпретацию. Определите приоритетных клиентов. Разработайте план работы.
- **Материалы:** Результаты анализа, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Интерпретация (5 б.); План (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 39 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Формирование отчета о работе с текущей базой.
- **Наименование задания:** Формирование отчета о работе с текущей базой (пенетрации, индекса лояльности — NPS, ценности клиента — LTV, показателя удержания покупателя — CRR, среднего дохода на покупателя — ARC).
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных о клиентской базе рассчитайте показатели: NPS, LTV, CRR, ARC. Составьте отчет. Сформулируйте выводы.
- **Материалы:** Данные о клиентах, калькулятор, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Расчет показателей (5 б.); Отчет (3 б.); Выводы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 40 (ПК 3.1, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Формирование отчета о работе с текущей базой.
- **Наименование задания:** Анализ отчета о работе с текущей базой.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе отчета (из ПР № 39) проведите анализ. Определите проблемные зоны. Разработайте рекомендации по улучшению показателей.
- **Материалы:** Отчет, инструкционная карта.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Рекомендации (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 41 (ПК 3.6, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Анализ состояния складских остатков.
- **Наименование задания:** Отработка умений анализа состояния складских остатков и их оборачиваемости.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных о складских остатках (по выбору) проведите анализ. Рассчитайте оборачиваемость. Выявите неликвиды. Сформулируйте рекомендации.
- **Материалы:** Данные о запасах, калькулятор, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Оборачиваемость (3 б.); Рекомендации (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 42 (ПК 3.8, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Разработка рекомендации для клиента.
- **Наименование задания:** Отработка умений разработки рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товаров.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товара (по выбору). Оформите рекомендации.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Рекомендации (5 б.); Оформление (3 б.); Полнота (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 43 (ПК 3.8, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** План послепродажного обслуживания клиента.
- **Наименование задания:** Отработка умений разработки плана послепродажного обслуживания клиента.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** Разработайте план послепродажного обслуживания клиента (по выбору). Определите этапы, сроки, ответственных. Оформите план.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** План (5 б.); Этапы (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 44 (ПК 3.8, ОК 01, ОК 05)

- **Тема:** Анализ уровня удовлетворенности качеством торговых услуг.
- **Наименование задания:** Анализ уровня удовлетворенности качеством предоставленных услуг розничного торгового предприятия.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе данных опроса покупателей (по выбору) проведите анализ уровня удовлетворенности качеством услуг. Рассчитайте показатели. Сформулируйте выводы.
- **Материалы:** Данные опроса, калькулятор, инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Анализ (5 б.); Показатели (3 б.); Выводы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 45 (ПК 3.8, ОК 01, ОК 05)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

- **Тема:** Анализ уровня удовлетворенности качеством торговых услуг.
- **Наименование задания:** Разработка мероприятий по повышению удовлетворенности качеством услуг.
- **Инструкция:** Задание выполняется в малых группах. Время выполнения — 2 академических часа.
- **Текст задания:** На основе анализа (из ПР № 44) разработайте мероприятия по повышению удовлетворенности качеством услуг. Обоснуйте выбор. Оформите результаты.
- **Материалы:** Инструкционная карта.
- **Критерии оценок:** Мероприятия (5 б.); Обоснование (3 б.); Оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

Текущий контроль усвоенных знаний по МДК проводится методом тестирования и письменного опроса. По каждой теме выполняется тест или письменная проверочная работа.

Тесты выполняются по темам и включают в себя от 10 вопросов и итоговый тест, включающий в себя решение практических ситуаций.

Индивидуальные работы проводятся в форме домашнего задания.

2.3 Задания для проведения дифференцированного зачета по МДК 03.01

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Понятие клиентоориентированности: сущность, основные принципы.
2. Критерии клиентоориентированности компании.
3. Потребительская лояльность: сущность, основные виды.
4. Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской лояльности.
5. Методы удержания клиентов.
6. Пути формирования клиентской базы.
7. Рынок информационных систем управления клиентской базой.
8. Концепции управления взаимоотношениями с клиентами: CRM, CEM, CMR, E-CRM, ERM, социальные CRM.
9. Основные критерии выбора CRM-системы.
10. Тенденции использования и развития клиентоориентированных технологий в России.
11. Методики выявления потребностей клиентов, в том числе с использованием цифровых технологий.
12. Методы планирования продаж: top-down, bottom-up, «цели вниз — план вверх».
13. Анализ «like to like» в планировании продаж.
14. Установление контактов с поставщиками и клиентами посредством современных технических средств и цифровых технологий.
15. Подготовка и направление коммерческих предложений.
16. Подготовка и правила проведения переговоров. Правила делового общения, деловой этикет.
17. Особенности холодных продаж.
18. Технические особенности холодных звонков. Использование цифровых технологий в холодных продажах.
19. Современные подходы к планировочным решениям магазина.
20. Сегментация площади торгового зала.
21. Особенности планировочных решений магазинов различных видов, типов и форматов.
22. Оценка правильности выбранной последовательности размещения отделов в магазине.
23. Концепция мерчандайзинга: понятие, правила, программы.
24. Мерчандайзинг производителя и торгового предприятия.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

25. Визуальный мерчандайзинг, аромамаркетинг.
26. Выкладка товаров: понятие, принципы и правила, основные концепции представления товаров.
27. Специальная выкладка, ее виды, рекомендации по выкладке отдельных видов товаров.
28. Использование средств рекламы в торговом пространстве.
29. Методика построения мерчандайзинговых планограмм.
30. Правила оформления ценников.
31. Структура и содержание программы мерчандайзинга. Составление мерчандайзинг-бук.
32. Контроль соблюдения мерчандайзинг-бук.
33. Организация и осуществление продажи потребительских товаров.
34. Техники продаж: классификация, рекомендации по применению.
35. Характеристика этапов продаж.
36. Особенности техник продаж потребительских товаров и товаров производственного назначения.
37. Технологии продаж потребительских товаров в розничных торговых предприятиях.
38. Технологии продаж потребительских товаров в интернет-магазинах и на маркетплейсах.
39. Алгоритмы работы с покупательскими возражениями.
40. Техники закрытия сделок.
41. Подготовка и проведение презентаций потребительских товаров различных видов.
42. Стандарты менеджмента качества, применяемые в отрасли.
43. Основы сертификации торговых услуг.
44. Бизнес-процессы и стандарты работы розничного магазина.
45. Структура и содержание стандартов работы магазина.
46. Контроль соблюдения стандартов работы магазина. Разработка и применение чек-листов.
47. Принципы и порядок ведения претензионной работы. Схема работы с претензиями.
48. Алгоритм ответа на претензию, структура, содержание, особенности.
49. Позиционирование продукции организации на рынке: сущность, значение.
50. Особенности позиционирования различных продуктов на разных рынках.
51. Методы сегментирования рынка. Признаки и критерии сегментирования.
52. Целевая аудитория, целевой сегмент, рыночная ниша. Портрет клиента.
53. Методы стимулирования продаж и продвижения товара на рынке, их характеристика.
54. Материальное и нематериальное стимулирование продаж потребительских товаров.
55. Маркетинговые сервисы для продвижения, их характеристика.
56. Продвижение сайта интернет-магазина.
57. Сервисные программы, используемые в аналитических методах.
58. IT-технологии для рекламы.
59. Внутренний и внешний контроль продаж.
60. Аналитика продаж как инструмент увеличения товарооборота.
61. Формирование отчетов о продажах.
62. Товарные запасы: классификация, виды. Расчет товарных запасов.
63. Анализ товарных запасов. Анализ состояния складских остатков и их оборачиваемости.
64. Контроль товарных запасов, их оптимизация.
65. Организация послепродажного обслуживания как фактор повышения лояльности клиентов.
66. План послепродажного обслуживания клиента.
67. Консультационно-информационное сопровождение клиентов.
68. Рекомендации для клиента по эффективному использованию/эксплуатации товаров.
69. Понятие качества торговых услуг.
70. Методики оценки качества торговых услуг и уровня удовлетворенности качеством торговых услуг клиента.
71. Понятие качества и культуры обслуживания покупателей.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

72. Характеристика составляющих качества обслуживания.
73. Способы повышения качества и культуры обслуживания.

Варианты заданий для дифференцированного зачета

ВАРИАНТ 1

Теоретические вопросы:

1. Понятие клиентоориентированности: сущность, основные принципы.
2. Характеристика этапов продаж.

Кейс:

Торговая сеть «Магнит» (г. Екатеринбург) планирует внедрение программы лояльности для постоянных покупателей. На основе данных о покупателях (10 человек: ФИО, возраст, средний чек, частота покупок) необходимо:

1. Сформировать клиентскую базу.
2. Определить целевую группу.
3. Составить портрет типичного покупателя.
4. Предложить мероприятия по актуализации клиентской базы с использованием цифровых технологий.

Критерии оценки: правильность формирования базы (2 б.); определение целевой группы (2 б.); портрет (2 б.); мероприятия (2 б.); оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 2

Теоретические вопросы:

1. Потребительская лояльность: сущность, основные виды.
2. Алгоритмы работы с покупательскими возражениями.

Кейс:

Магазин «Пятерочка» (г. Нижний Тагил) проводит анализ клиентской базы. Данные о 10 клиентах: сумма покупок за месяц (руб.), количество чеков. Необходимо:

1. Провести ABC-анализ клиентской базы.
2. Распределить клиентов на группы A, B, C.
3. Сформулировать рекомендации по работе с каждой группой.
4. Предложить мероприятия по удержанию клиентов группы A.

Критерии оценки: ABC-анализ (3 б.); распределение (2 б.); рекомендации (3 б.); мероприятия (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 3

Теоретические вопросы:

1. Методы удержания клиентов.
2. Техники закрытия сделок.

Кейс:

Магазин «Детский мир» (г. Екатеринбург) планирует увеличить продажи детских игрушек. Товар — конструктор LEGO (цена 4 500 руб.). Целевая аудитория — родители детей 5–7 лет. Необходимо:

1. Разработать структуру презентации товара для клиента.
2. Сформулировать УТП (уникальное торговое предложение).
3. Разработать алгоритм работы с возражением «Дорого».
4. Предложить технику закрытия сделки.

Критерии оценки: структура презентации (2 б.); УТП (3 б.); работа с возражением (3 б.); закрытие сделки (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 4

Теоретические вопросы:

1. Пути формирования клиентской базы.
2. Методы планирования продаж: top-down, bottom-up, «цели вниз — план вверх».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Кейс:

Торговая организация «Уралочка» (г. Нижний Тагил) планирует продажи на квартал. Исходные данные: товарооборот за прошлый квартал — 1 200 000 руб.; планируемый рост — 15%; численность персонала — 5 человек. Необходимо:

1. Составить план продаж на квартал методом «снизу-вверх».
2. Рассчитать планируемый товарооборот.
3. Распределить план по месяцам.
4. Определить целевые показатели для каждого продавца.

Критерии оценки: план (3 б.); расчет (2 б.); распределение (3 б.); показатели (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 5

Теоретические вопросы:

1. Рынок информационных систем управления клиентской базой.
2. Выкладка товаров: понятие, принципы и правила.

Кейс:

Магазин «Косметика» (г. Екатеринбург) планирует внедрение CRM-системы. Данные: 500 постоянных клиентов; средний чек — 1 500 руб.; частота покупок — 2 раза в месяц. Необходимо:

1. Определить критерии выбора CRM-системы.
2. Предложить CRM-систему (из известных на рынке).
3. Обосновать выбор.
4. Разработать план внедрения CRM-системы.

Критерии оценки: критерии (3 б.); выбор (2 б.); обоснование (3 б.); план (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 6

Теоретические вопросы:

1. Концепции управления взаимоотношениями с клиентами: CRM, CEM, CMR, E-CRM, ERM.
2. Методика построения мерчандайзинговых планограмм.

Кейс:

Магазин «Продукты 24» (г. Нижний Тагил) планирует оптимизировать выкладку товаров в категории «Молочные продукты». Ассортимент: 15 наименований (молоко, кефир, йогурт, сыр, творог). Необходимо:

1. Разработать планограмму выкладки товаров.
2. Определить принципы выкладки (по бренду, по виду, по цене).
3. Обосновать выбор принципа.
4. Оформить планограмму (схематично).

Критерии оценки: планограмма (3 б.); принципы (2 б.); обоснование (3 б.); оформление (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 7

Теоретические вопросы:

1. Основные критерии выбора CRM-системы.
2. Правила оформления ценников.

Кейс:

Магазин «Одежда+» (г. Екатеринбург) получил новую партию товара (10 наименований: джинсы, футболки, куртки). Цены: от 1 500 до 8 000 руб. Необходимо:

1. Оформить ценники на товары.
2. Указать обязательные реквизиты ценника.
3. Проверить соответствие ценников требованиям законодательства.
4. Предложить способы привлечения внимания к товару с помощью ценников.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Критерии оценки: оформление ценников (4 б.); реквизиты (2 б.); проверка (2 б.); способы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 8

Теоретические вопросы:

1. Тенденции использования и развития клиентоориентированных технологий в России.
2. Структура и содержание программы мерчандайзинга. Составление мерчандайзинг-бук.

Кейс:

Торговая сеть «Монетка» (г. Екатеринбург) планирует разработку мерчандайзинг-бук для сети магазинов. Необходимо:

1. Определить структуру мерчандайзинг-бук.
2. Разработать содержание разделов (выкладка, освещение, аромамаркетинг, POS-материалы).
3. Предложить правила для сотрудников.
4. Разработать чек-лист для контроля соблюдения мерчандайзинг-бук.

Критерии оценки: структура (2 б.); содержание (3 б.); правила (2 б.); чек-лист (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 9

Теоретические вопросы:

1. Методики выявления потребностей клиентов, в том числе с использованием цифровых технологий.
2. Технологии продаж потребительских товаров в интернет-магазинах и на маркетплейсах.

Кейс:

Интернет-магазин «ТехноМир» (г. Нижний Тагил) планирует увеличить продажи смартфонов. Товар — смартфон Samsung Galaxy A54 (цена 25 000 руб.). Целевая аудитория — молодые люди 18–35 лет. Необходимо:

1. Разработать анкету для выявления потребностей клиентов (не менее 5 вопросов).
2. Провести анализ потребностей (на основе анкеты).
3. Разработать коммерческое предложение для клиента.
4. Предложить способы продвижения товара в интернет-магазине.

Критерии оценки: анкета (2 б.); анализ (2 б.); предложение (3 б.); продвижение (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 10

Теоретические вопросы:

1. Анализ «like to like» в планировании продаж.
2. Специальная выкладка, ее виды, рекомендации по выкладке отдельных видов товаров.

Кейс:

Магазин «Спортмастер» (г. Екатеринбург) проводит анализ продаж за квартал. Данные: товарооборот по месяцам (январь — 500 000 руб., февраль — 450 000 руб., март — 600 000 руб.). Необходимо:

1. Провести анализ «like to like» (сравнить продажи аналогичных периодов).
2. Определить тренды.
3. Сформулировать выводы о сезонности.
4. Разработать рекомендации по планированию продаж на следующий квартал.

Критерии оценки: анализ (3 б.); тренды (2 б.); выводы (2 б.); рекомендации (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 11

Теоретические вопросы:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

1. Установление контактов с поставщиками и клиентами посредством современных технических средств и цифровых технологий.
2. Использование средств рекламы в торговом пространстве.

Кейс:

Магазин «Книги» (г. Нижний Тагил) планирует привлечение новых клиентов. Необходимо:

1. Разработать план установления контактов с новыми клиентами (звонки, встречи, рассылки).
2. Составить структуру телефонного звонка.
3. Разработать текст коммерческого предложения.
4. Предложить способы рекламы в торговом зале.

Критерии оценки: план (3 б.); структура звонка (2 б.); текст предложения (3 б.); реклама (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 12

Теоретические вопросы:

1. Подготовка и направление коммерческих предложений.
2. Контроль соблюдения мерчандайзинг-бук.

Кейс:

Торговая организация «МебельГрад» (г. Екатеринбург) планирует заключение договора с новым поставщиком. Поставщик — ООО «МебельПро». Товар — офисные кресла (50 шт. по цене 5 000 руб.). Необходимо:

1. Разработать структуру коммерческого предложения.
2. Составить текст коммерческого предложения.
3. Определить условия сотрудничества.
4. Предложить способы контроля соблюдения мерчандайзинг-бук в магазине.

Критерии оценки: структура (2 б.); текст (3 б.); условия (2 б.); контроль (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 13

Теоретические вопросы:

1. Подготовка и правила проведения переговоров. Правила делового общения, деловой этикет.
2. Организация и осуществление продажи потребительских товаров.

Кейс:

Магазин «Электроника» (г. Нижний Тагил) проводит переговоры с поставщиком бытовой техники о снижении цены на 10%. Товар — холодильники (20 шт. по цене 30 000 руб.). Необходимо:

1. Разработать план переговоров.
2. Подготовить аргументы для снижения цены.
3. Предложить возможные уступки.
4. Оформить протокол переговоров.

Критерии оценки: план (2 б.); аргументы (3 б.); уступки (2 б.); протокол (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 14

Теоретические вопросы:

1. Особенности холодных продаж.
2. Техники продаж: классификация, рекомендации по применению.

Кейс:

Торговая компания «ОфисСнаб» (г. Екатеринбург) планирует холодные звонки потенциальным клиентам (10 организаций). Товар — канцелярские товары. Необходимо:

1. Разработать сценарий холодного звонка.
2. Составить список вопросов для выявления потребностей.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

3. Разработать алгоритм работы с возражениями.
4. Предложить способы повышения эффективности холодных звонков.

Критерии оценки: сценарий (3 б.); вопросы (2 б.); алгоритм (3 б.); способы (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 15

Теоретические вопросы:

1. Технические особенности холодных звонков. Использование цифровых технологий в холодных продажах.
2. Особенности техник продаж потребительских товаров и товаров производственного назначения.

Кейс:

Магазин «СтройМатериалы» (г. Нижний Тагил) планирует продажу строительных материалов оптовым клиентам. Товар — цемент (100 мешков по цене 500 руб.). Необходимо:

1. Определить особенности продажи товаров производственного назначения.
2. Разработать презентацию товара для оптового клиента.
3. Предложить технику закрытия сделки.
4. Разработать план послепродажного сопровождения.

Критерии оценки: особенности (2 б.); презентация (3 б.); закрытие (2 б.); план (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 16

Теоретические вопросы:

1. Современные подходы к планировочным решениям магазина.
2. Технологии продаж потребительских товаров в розничных торговых предприятиях.

Кейс:

Магазин «Продукты» (г. Екатеринбург) планирует реконструкцию торгового зала (площадь 150 кв.м.). Необходимо:

1. Разработать планировочное решение магазина (схему).
2. Определить зоны (вход, касса, отделы).
3. Обосновать выбор планировки (линейная, боксовая, смешанная).
4. Оценить эффективность планировочного решения.

Критерии оценки: схема (3 б.); зоны (2 б.); обоснование (3 б.); оценка (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 17

Теоретические вопросы:

1. Сегментация площади торгового зала.
2. Подготовка и проведение презентаций потребительских товаров различных видов.

Кейс:

Магазин «Косметика» (г. Нижний Тагил) планирует презентацию новой линии косметики (5 наименований: крем, тоник, маска, сыворотка, гель). Целевая аудитория — женщины 25–45 лет. Необходимо:

1. Разработать структуру презентации товара.
2. Подготовить визуальные материалы (описание).
3. Разработать речь для презентации.
4. Предложить способы вовлечения клиентов в презентацию.

Критерии оценки: структура (2 б.); визуализация (3 б.); речь (3 б.); вовлечение (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 18

Теоретические вопросы:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

1. Особенности планировочных решений магазинов различных видов, типов и форматов.
2. Стандарты менеджмента качества, применяемые в отрасли.

Кейс:

Торговая сеть «Магнит» (г. Екатеринбург) планирует открытие нового магазина формата «у дома» (площадь 100 кв.м.). Необходимо:

1. Определить особенности планировки для магазина «у дома».
2. Разработать схему размещения отделов.
3. Предложить стандарты обслуживания для сотрудников.
4. Разработать чек-лист для контроля качества обслуживания.

Критерии оценки: особенности (2 б.); схема (3 б.); стандарты (2 б.); чек-лист (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 19

Теоретические вопросы:

1. Оценка правильности выбранной последовательности размещения отделов в магазине.
2. Основы сертификации торговых услуг.

Кейс:

Магазин «Детский мир» (г. Нижний Тагил) планирует оптимизацию размещения отделов (игрушки, одежда, обувь, питание, канцтовары). Необходимо:

1. Оценить текущую последовательность размещения отделов (по схеме).
2. Выявить недостатки.
3. Предложить оптимальную последовательность.
4. Обосновать выбор.

Критерии оценки: оценка (3 б.); недостатки (2 б.); предложения (3 б.); обоснование (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 20

Теоретические вопросы:

1. Концепция мерчандайзинга: понятие, правила, программы.
2. Бизнес-процессы и стандарты работы розничного магазина.

Кейс:

Магазин «Спортмастер» (г. Екатеринбург) планирует разработку программы мерчандайзинга для отдела спортивной одежды. Необходимо:

1. Определить цели и задачи программы мерчандайзинга.
2. Разработать правила выкладки товаров.
3. Предложить способы привлечения внимания к товару.
4. Разработать стандарты работы продавцов-консультантов.

Критерии оценки: цели (2 б.); правила (3 б.); способы (2 б.); стандарты (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 21

Теоретические вопросы:

1. Мерчандайзинг производителя и торгового предприятия.
2. Структура и содержание стандартов работы магазина.

Кейс:

Торговая организация «Уралочка» (г. Нижний Тагил) планирует разработку стандартов работы для продавцов. Необходимо:

1. Определить структуру стандартов работы магазина.
2. Разработать содержание разделов (приветствие, консультирование, работа с возражениями, завершение продажи).
3. Предложить способы контроля соблюдения стандартов.
4. Разработать чек-лист для оценки работы продавца.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Критерии оценки: структура (2 б.); содержание (3 б.); контроль (2 б.); чек-лист (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 22

Теоретические вопросы:

1. Визуальный мерчандайзинг, аромамаркетинг.
2. Контроль соблюдения стандартов работы магазина. Разработка и применение чек-листов.

Кейс:

Магазин «Кофе» (г. Екатеринбург) планирует привлечение клиентов с помощью аромамаркетинга. Необходимо:

1. Определить цели аромамаркетинга.
2. Подобрать ароматы для магазина (кофе, выпечка, шоколад).
3. Разработать план внедрения аромамаркетинга.
4. Предложить способы оценки эффективности.

Критерии оценки: цели (2 б.); ароматы (3 б.); план (3 б.); оценка (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 23

Теоретические вопросы:

1. Принципы и порядок ведения претензионной работы. Схема работы с претензиями.
2. Внутренний и внешний контроль продаж.

Кейс:

Магазин «Электроника» (г. Нижний Тагил) получил претензию от покупателя на некачественный товар (телевизор Samsung, цена 50 000 руб.). Необходимо:

1. Составить перечень документов для рассмотрения претензии.
2. Разработать алгоритм ответа на претензию.
3. Оформить ответ на претензию.
4. Предложить меры по предотвращению подобных ситуаций.

Критерии оценки: документы (2 б.); алгоритм (3 б.); ответ (3 б.); меры (2 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 24

Теоретические вопросы:

1. Алгоритм ответа на претензию, структура, содержание, особенности.
2. Аналитика продаж как инструмент увеличения товарооборота.

Кейс:

Торговая организация «МебельГрад» (г. Екатеринбург) проводит анализ продаж за квартал. Данные: товарооборот по месяцам (январь — 800 000 руб., февраль — 750 000 руб., март — 900 000 руб.), количество чеков (100, 95, 110). Необходимо:

1. Рассчитать средний чек за каждый месяц.
2. Определить динамику продаж.
3. Выявить факторы, влияющие на изменение товарооборота.
4. Разработать рекомендации по увеличению продаж.

Критерии оценки: средний чек (2 б.); динамика (2 б.); факторы (3 б.); рекомендации (3 б.). Итого: 10 баллов.

ВАРИАНТ 25

Теоретические вопросы:

1. Позиционирование продукции организации на рынке: сущность, значение.
2. Товарные запасы: классификация, виды. Расчет товарных запасов.

Кейс:

Магазин «Книги» (г. Нижний Тагил) планирует оптимизацию товарных запасов. Данные:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

товарооборот за месяц — 600 000 руб.; средний остаток товаров — 200 000 руб.; количество дней в периоде — 30. Необходимо:

1. Рассчитать оборачиваемость товарных запасов (в днях и в оборотах).
2. Оценить эффективность использования запасов.
3. Выявить неликвиды (по данным о продажах).
4. Разработать рекомендации по оптимизации товарных запасов.

Критерии оценки: расчет (3 б.); оценка (2 б.); неликвиды (2 б.); рекомендации (3 б.). Итого: 10 баллов.

Критерии оценки результатов обучения

Критерии оценивания ответов на теоретические вопросы:

- «Отлично»: полный, правильный ответ, свободное владение терминологией, аргументированные выводы.
- «Хорошо»: правильный ответ с незначительными неточностями, недостаточно полные выводы.
- «Удовлетворительно»: неполный ответ, существенные неточности, слабая аргументация.
- «Неудовлетворительно»: незнание материала, существенные ошибки.

Критерии оценивания кейса:

- «Отлично»: полное выполнение задания, правильность расчетов, обоснованность выводов.
- «Хорошо»: незначительные неточности, правильное решение, недостаточно полные выводы.
- «Удовлетворительно»: значительные неточности, поверхностное решение, ошибки в расчетах.
- «Неудовлетворительно»: невыполнение задания, существенные ошибки.

Итоговая оценка:

- «Отлично»: 17–20 баллов (2 теоретических вопроса + кейс).
- «Хорошо»: 13–16 баллов.
- «Удовлетворительно»: 9–12 баллов.
- «Неудовлетворительно»: 0–8 баллов.

Источники для подготовки:

1. СПС «Гарант»: Закон РФ «О защите прав потребителей» ; ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения» .
2. ЭБС «Юрайт»: Синяева И.М. «Основы коммерческой деятельности» (2023) ; Липсиц И.В., Ойнер О.К. «Управление маркетингом» (2024) ; Рамендик Д.М. «Психология делового общения» (2026) .
3. Библиотека государственных стандартов: https://files.stroyinf.ru/cat0/0-0.htm.

2.4 Содержание и оценка практики

Содержание практики определяется программой практики. Студент обеспечивается методическими рекомендациями по прохождению учебной/ производственной практике. Оценка происходит в соответствии с критериями, представленными в аттестационных листах от руководителей с места прохождения практики и от образовательной организации (в методических рекомендациях).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
1 подпись
Сведения о подписях — на листе подписей. Проверка подлинности — по QR-коду.
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

Лист подписей

ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
SHA-256 исходного документа: 110b66e2ea1e64cf6b461f3d1efb0eb2d987a3cbcb7f0bf6f596503427364fd2
Документ: 30 страниц
Проверка подписей: https://sig.nttek.ru/v/tjXIoiTh7JQJw1hkGAfWyZiJWM66Z9beqaIreuypknfvCi88
Печатная форма сформирована: 02.11.2026 12:09

№	Роль в подписи	Подписант	Сертификат	Дата и время подписания	Результат проверки
1	Утверждаю	Дмитриева Марина Георгиевна Заместитель директора по учебной работе	№ 7E9C18960643A37EF2C929CD1E513CCD, действителен с 08.10.2026 по 08.10.2027	02.11.2026 12:08:16	**подпись действительна** роль и должность подтверждены подписью

Печатная форма не подписывается и служит для удобства чтения. Юридическую силу имеют исходный PDF-документ и файлы электронных подписей (.sig). Подпись — усиленная неквалифицированная электронная подпись (ч. 3 ст. 5 Федерального закона № 63-ФЗ), выданная удостоверяющим центром колледжа.
Время указано по часовому поясу колледжа (Asia/Yekaterinburg, UTC+5).