Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств

по профессиональному модулю

ПМ. 04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

(продавец непродовольственных товаров)

по специальности

38.02.04. Коммерция (по отраслям)

Вологда, 2019

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии организации и технологии ведения бизнеса
Протокол № 1 от «04» сентября 2019 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ В.А. Груничева

Утверждаю
Заместитель директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Одобрено на заседании методического совета
Протокол № 1 от 11.09.2019 г.

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:
Груничева В.А. - преподаватель ЧПОУ Вологодского кооперативного колледжа

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.04. Коммерция (по отраслям) программы профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров).
.

Эксперты от работодателя:
Комплект контрольно-оценочных средств составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО. Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 38.02.04. Коммерция (по отраслям). Разработанный комплект контрольно-оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе обучения по ППССЗ.

ООО «Стройторг» _____ Дубов _____ Дубровец С.А.
(место работы, должность) *(подпись)* *(ФИО)*

МП.

I ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (ПМ) ПМ. 04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров) ППССЗ по специальности 38.02.04. Коммерция (по отраслям) в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров).

1.2 Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате освоения программы ПМ у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Осуществлять приемку товаров по количеству и качеству, контроль за наличием необходимых сопроводительных документов	Приемка товаров проведена в соответствии с действующими нормативными документами Выявленные расхождения документально оформлены верно	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку	Подготовка товаров к продаже осуществляется в соответствии с установленными требованиями Товар на площади торгового зала размещен в соответствии с установленными Выкладка товаров на торгово-технологическом оборудовании произведена в соответствии с установленными	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.3. Обслуживать покупателей, консультировать их об особенностях и свойствах отдельных непродовольственных товаров	Обслуживание покупателей осуществляется в соответствии с установленными требованиями, знание основной правовой и законодательной базы торговли	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов	Сроки хранения и условия хранения товаров соблюдены	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования	Работа на торгово-технологическом оборудовании с соблюдением правил эксплуатации и техники безопасности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.6. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей	своевременность контроля за сохранностью товарно-материальных ценностей.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.7. Изучать спрос покупателей	Данные журналов учета удовлетворенного и неудовлетворенного спроса	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

	проанализированы, внесены соответствующие предложения в формирование товарной политики РТП	освоения образовательной программы

Таблица 2. Показатели оценки сформированности ОК

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания покупателей с применением контрольно-кассовой техники; - оценка эффективности и качества выполнения;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обслуживания покупателей	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-эффективный поиск необходимой информации; -использование различных источников, включая электронные	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и	- решение практических ситуаций в соответствии с нормативной документации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий	- нормативное подкрепление ссылка на статью - осуществлять продажу товаров в соответствии с законодательством	обучающегося в процессе освоения образовательной программы

В ходе освоения ПМ обучающиеся приобретают следующий практический опыт.

Таблица 3. Показатели оценки приобретения практического опыта

Иметь практический опыт	Показатели оценки результаты	Формы и методы контроля и оценки
ИП 1. Обслуживания покупателей.	иметь практический опыт обслуживания покупателей;	Наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
ИП 2. Продажи различных групп непродовольственных товаров.	иметь практический опыт продажи различных групп непродовольственных товаров;	

В ходе освоения ПМ обучающиеся осваивают следующие знания и умения.

Таблица 4. Показатели оценки освоения знаний и умений

Знания, умения	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
У 1. Применять правила делового этикета.	уметь применять правила делового этикета;	Наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Выполнение и защита практических работ. Зачеты по темам МДК. Выполнение работы по заполнению документации. Экзамен по профессиональному модулю.
У 2. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной подготовке.	уметь выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной подготовке;	
У 3. Устанавливать вид и тип организации торговли по идентифицирующим признакам.	уметь устанавливать вид и тип организации торговли по идентифицирующим признакам;	
У 4. Применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности.	уметь применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности;	
У 5. Идентифицировать товары различных групп товаров.	уметь идентифицировать товары различных групп товаров;	
У 6. Оценивать качество товаров по органолептическим показателям.	уметь оценивать качество товаров по органолептическим показателям;	
У 7. Консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров.	уметь консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров;	
У 8. Расшифровывать маркировку, клеймение и символы по уходу	уметь расшифровывать маркировку, клеймение и символы по уходу	
У 9. Использовать в	уметь использовать в	

технологическом процессе измерительное, контрольно-кассовое оборудование и торговый инвентарь	технологическом процессе измерительное, контрольно-кассовое оборудование и торговый инвентарь	
У 10. Оформлять товаросопроводительные документы и проверять правильность их оформления	уметь оформлять товаросопроводительные документы и проверять правильность их оформления	
У 11. Использовать необходимые нормативно-правовые документы	уметь использовать необходимые нормативно-правовые документы	Наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Выполнение и защита практических работ. Зачеты по темам МДК. Выполнение работы по заполнению документации. Экзамен по профессиональному модулю
У 12. Защищать свои права в сфере реализации товаров, работ (услуг); в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным законодательством	уметь защищать свои права в сфере реализации товаров, работ (услуг); в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным законодательством	
У 13. Анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения	уметь анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения	
З 1. Этику деловых отношений.	знать этику деловых отношений;	
З 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	знать основы деловой культуры в устной и письменной форме;	
З 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной подготовке.	знать нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной подготовке;	
З 4. Основы управления в конфликтологии.	знать основы управления в конфликтологии;	
З 5. Виды розничной торговой сети и их характеристику.	знать виды розничной торговой сети и их характеристику;	
З 6. Типизацию и специализацию розничной торговой сети.	знать типизацию и специализацию розничной торговой сети;	
З 7. Технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки.	знать технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки;	
З 8. Правила торгового обслуживания и торговли товарами.	знать правила торгового обслуживания и торговли товарами;	
З 9. Требования к обслуживающему персоналу,	знать требования к обслуживающему персоналу;	

З 10. Виды оборудования	знать виды оборудования;	Наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Выполнение и защита практических работ. Зачеты по темам МДК. Выполнение работы по заполнению документации. Экзамен по профессиональному модулю.
З 11. Факторы формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров	знать факторы формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров	
З 12. Классификацию и ассортимент непродовольственных товаров	знать классификацию и ассортимент непродовольственных товаров	
З 13. Идентификацию и оценку качества товаров, градации качества, признаки распознавания дефектов и причины их возникновения	знать идентификацию и оценку качества товаров, градации качества, признаки распознавания дефектов и причины их возникновения	
З 14. Условия и сроки хранения и транспортирования товаров;	знать условия и сроки хранения и транспортирования товаров;	
З 15. Товаросопроводительные документы и правила их оформления;	знать товаросопроводительные документы и правила их оформления;	
З 16. Понятие правового регулирования в сфере реализации товаров, работ (услуг);	знать понятие правового регулирования в сфере реализации товаров, работ (услуг);	
З 17. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе производства и реализации товаров, работ (услуг);	знать законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе производства и реализации товаров, работ (услуг);	
З 18. Права и обязанности субъектов в сфере реализации товаров, работ (услуг);	знать права и обязанности субъектов в сфере реализации товаров, работ (услуг);	
З 19. Порядок заключения публичного договора и основания для его прекращения;	знать порядок заключения публичного договора и основания для его прекращения;	
З 20. Понятие и формы ответственности исполнителя (изготовителя), продавца;	знать понятие и формы ответственности исполнителя (изготовителя), продавца;	
З 21. Виды правонарушений сфере реализации товаров, работ (услуг);	знать виды правонарушений сфере реализации товаров, работ (услуг);	
З 22. Формы защиты	знать формы защиты	

потребителем нарушенных прав претензионный, административный и судебный порядок разрешения споров	потребителем нарушенных прав претензионный, административный и судебный порядок разрешения споров	

1.3 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы ПМ является квалификационный экзамен. Результатом этого экзамена является однозначное решение: «Вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Таблица 5. Запланированные формы промежуточной аттестации

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК 04.01. Основы деловой культуры	Экзамен (теоретический)
МДК 04.02. Организация и технология розничной торговли	
МДК 04.03. Розничная торговля непродовольственными товарами	
МДК 04.04. Защита прав потребителей	
УП. 04.01. Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПМ. 04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров)	Квалификационный экзамен

II ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО (-ЫХ) КУРСА (-ОВ)

2.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов.

Таблица 6. Контроль и оценка освоения МДК

Элемент МДК (раздел, тема)	Текущий контроль		Промежуточная аттестация		
	Оценочное средство	Проверяемые умения, знания	Форма контроля	Оценочное средство	Проверяемые умения, знания
МДК 04.01. Основы деловой культуры					
Тема 1.1. Теоретические основы этики деловых отношений	тестовое задание, проверочная работа	31, 32, 33	экзамен	тестовое задание, задачи	31, 32, 33, 34, У1, У2
Тема 1.2. Общение как инструмент профессиональной деятельности продавца	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	31, 32, 33, 34, У1, У2			
Тема 1.3. Психологические аспекты профессиональной деятельности продавца	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	31, 32, 33 У1, У2			
Тема 1.4. Правила и этикет профессиональной деятельности продавца	тестовое задание, проверочная работа	31, 32, 33			
МДК 04.02. Организация и технология розничной торговли					
Тема 2.1. Основы торговли	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	35, 36, У3	экзамен	тестовое задание, задачи	34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, У3, У4, У9, У11
Тема 2.2. Устройство РТП	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	310, У9			
Тема 2.3. Маркетинг в торговле	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	34, 35, У3, У4			
Тема 2.4. Торгово-технологический процесс в магазине	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	37, 38, 39, У3, У4			
Тема 2.5. Правила торговли	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	38,У4			
Тема 2.6. Менеджмент в торговле	тестовое задание, проверочная работа	38, 39			
Тема 2.7. Отчетность в магазине	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	38, У11			
МДК 04.03. Розничная торговля непродовольственными товарами					
Тема 3.1. Основы товароведения непродовольственных товаров	тестовое задание, проверочная	311, 312, 313,			

	работа, практическая работа	У6, У 7, У10	314, 315, У5,	
Тема 3.2. Продажа хозяйственных товаров	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	312, 313, У5, У6, У7, У8	экзамен	тестовое задание, задачи	311, 312, 313, 314, 315, У5, У6, У 7, У8, У10
Тема 3.3. Продажа культурно-бытовых товаров	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	312, 313, У5, У6, У7, У8, У10			
Тема 3.4. Продажа текстильных и обувных товаров	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	312, 313, У5, У6, У7, У8, У11			
Тема 3.5. Продажа галантерейных и парфюмерных товаров	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	312, 313, У7			
МДК 04.04.Защита прав потребителей					
Тема 4.1. Общие положения. Закона РФ «О защите прав потребителей»	тестовое задание, проверочная работа	316	экзамен	тестовое задание, задачи	316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, У11, У12, У13
Тема 4.2.Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.	тестовое задание, проверочная работа, практическая работа	317, 318, У11, У12, У13			
Тема 4.3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	тестовое задание, проверочная работа	319			
Тема 4.4.Государственная и общественная защита прав потребителей	тестовое задание, проверочная работа	320, 321, 322			

2.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по МДК

Теоретический экзамен по МДК 04.01. Основы деловой культуры, МДК 04.02. Организация и технология розничной торговли, МДК 04.04. Защита прав потребителей, МДК 04.03. Розничная торговля непродовольственными товарами проводится в письменном виде. Экзаменационная работа состоит из двух частей и содержит 3 задания. На выполнение работы отводится 90 минут. Часть 1 содержит 20 заданий. К каждому заданию даётся несколько вариантов ответа. За каждый правильный вариант ответа ставится 1 балл. Часть 2 состоит из 2 заданий. К этим заданиям студенту необходимо сформулировать и записать ответ. Ответ представляет решение задачи, оформленный документ. За каждый правильный ответ ставится 5 баллов. Максимальное количество баллов за все задания экзаменационной работы составляет 30 баллов.

Перечень теоретических вопросов при подготовке к экзамену по МДК

МДК 04.01. Основы деловой культуры

1. Расскажите о понятии, содержании, истоках и месте деловой этики в структуре общей этики
2. Раскройте основные принципы этики деловых отношений и закономерности межличностных отношений
3. Расскажите об этических проблемах деловых отношений
4. Расскажите о понятии и раскройте содержание корпоративной этики и корпоративной культуры
5. Расскажите о этике и социальной ответственности организации
6. Раскройте этические нормы в деятельности организации
7. Расскажите об этике и нормах этического поведения руководителя
8. Расскажите об управлении этическими нормами межличностных отношений в коллективе
9. Расскажите о понятиях «общение», «коммуникативная культура в деловом общении
10. Раскройте виды делового общения и опишите особенности управления им.
11. Дайте характеристику вербального общения
12. Дайте характеристику невербального общения
13. Дайте характеристику дистанционного общения
14. Расскажите о понятии «конфликт» и приведите классификацию конфликтов
15. Опишите причины и раскройте структуру конфликтов
16. Раскройте технологию преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении
17. Расскажите о правилах конструктивной критики.
18. Раскройте понятие и природу стресса
19. Расскажите о причинах и источниках стресса
20. Расскажите о профилактике появления стрессов в деловом общении
21. Дайте характеристику темпераментов покупателя, индивидуальный подход к ним со стороны продавца

МДК 04.02. Организация и технология розничной торговли

1. Раскройте классификацию предприятий розничной торговли на виды и типы. Опишите основные признаки, характеризующие тип предприятия розничной торговли.
2. Дайте характеристику магазинов различных типов по идентифицирующим признакам и ассортименту дополнительных услуг. Расскажите о современных типах магазинов в России и за рубежом.
3. Охарактеризуйте мелкорозничную торговую сеть по следующим признакам: понятие, назначение, виды предприятий, специфика деятельности. Информация на объектах мелкорозничной торговли.
4. Расскажите о размещении розничных торговых предприятий: цели, принципы и факторы, влияющие на размещение магазинов в городах и на территории сельских

административных районов.

5. Опишите виды торговых зданий, их особенности. Перечислите основные требования к современным зданиям организаций розничной торговли, направления современного дизайна магазина.
6. Раскройте качество торгового обслуживания: понятие, показатели качества торгового обслуживания, их характеристика.
7. Опишите магазинные формы розничной продажи товаров, их характеристика.
8. Раскройте методы стимулирования продажи товаров.
9. Опишите внемагазинные формы торгового обслуживания: понятие, назначение, характеристика.
10. Расскажите об информационном обеспечение торговой деятельности, регламентируемое правилами продажи. Какие требования к информации о продавце, реализуемых товарах и оказываемых услугах?
11. Дайте характеристику ценников: понятие, назначение, виды, обязательные требования, основная и дополнительная информация на ценниках, возможности формирования потребительских предпочтений с помощью ценников.
12. Расскажите о менеджменте в торговле: понятие, функции.
13. Охарактеризуйте понятие «Swot-анализ торгового предприятия»
14. Расскажите о материальной ответственности в магазине
15. Опишите документальное оформление отчетности в РТП
16. Расскажите об инвентаризации товарно-материальных ценностей в магазине
17. Опишите формирование спроса и ассортимента товара в магазине
18. Расскажите о конкурентоспособности РТП: критерии, сильные и слабые стороны предприятия
19. Расскажите о требованиях к обслуживающему персоналу в торговых предприятиях.
20. Расскажите об особенностях приемки товаров в магазине по количеству
21. Расскажите о приёмке товаров по качеству
22. Расскажите о подготовке к продаже промышленных товаров
23. Расскажите об условиях хранения товаров в магазине
24. Расскажите о правилах продажи отдельных видов товаров (общие положения)
25. Расскажите о мерчендайзинге и типах совершения покупок
26. Расскажите о главных принципах выкладки товаров
27. Расскажите, какие товары следует размещать на средних, верхних и нижних полках магазина самообслуживания
28. Расскажите об особенностях размещения и выкладки товаров в торговом зале магазина

МДК 04.03. Розничная торговля непродовольственными товарами

1. Дайте характеристику ассортимента изделий из пластмасс по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
2. Дайте характеристику ассортимента стеклянной посуды по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
3. Дайте характеристику ассортимента керамической посуды по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
4. Дайте характеристику ассортимента металлической посуды по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
5. Дайте характеристику ассортимента бытовой химии по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
6. Дайте характеристику ассортимента строительных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
7. Дайте характеристику ассортимента мебели по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
8. Дайте характеристику ассортимента бытовой техники по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
9. Дайте характеристику ассортимента музыкальных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
10. Дайте характеристику ассортимента радиоэлектронных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
11. Дайте характеристику ассортимента фототоваров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
12. Дайте характеристику ассортимента спортивных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
13. Дайте характеристику ассортимента рыболовных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
14. Дайте характеристику ассортимента школьно-письменных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
15. Дайте характеристику ассортимента игрушек по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
16. Дайте характеристику ассортимента ювелирных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
17. Дайте характеристику ассортимента часов по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
18. Дайте характеристику ассортимента сувениров и изделий народных художественных промыслов по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
19. Дайте характеристику ассортимента ткани по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
20. Дайте характеристику ассортимента швейных изделий по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
21. Дайте характеристику ассортимента трикотажных изделий по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
22. Дайте характеристику ассортимента обувных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
23. Дайте характеристику ассортимента галантерейных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
24. Дайте характеристику ассортимента парфюмерных товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса
25. Дайте характеристику ассортимента косметических товаров по признакам классификации, раскройте особенности торгово-технологического процесса

МДК 04.04. Защита прав потребителей.

1. Дать понятия и охарактеризовать субъекты в сфере потребительства.
2. Раскрыть понятия, определяющие объект и его особенности в сфере потребительства.
3. Раскрыть права потребителя на просвещение и информацию.
4. Раскрыть права потребителя на качество и безопасность.
5. Дать понятие информации, перечислить информацию об исполнителе, изготовителе (продавце).
6. Дать понятие информации, перечислить информацию о товарах (работах, услугах)
7. Дать понятие договора розничной купли-продажи. Раскрыть особенности заключения и оформления
8. Перечислить различные формы и виды продаж. Раскрыть особенности дистанционной и разносной торговля.
9. Перечислить различные виды и особенности продаж. Раскрыть особенности комиссионной, аукционной и кредитной продаж.
10. Дать понятие недостатка товара, раскрыть особенности его установления. Перечислить права потребителей при обнаружении в товаре недостатка.

11. Охарактеризовать право на расторжение договора. Назвать сроки и особенности предъявления требований потребителем.
12. Охарактеризовать право на замену товара на товар той же марки. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
13. Охарактеризовать право на замену товара на товар другой марки. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
14. Охарактеризовать право на устранение недостатков и соразмерное уменьшение покупной цены. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
15. Описать расчёты с потребителем в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Охарактеризовать последствия нарушения исполнителем сроков по выполнению требований потребителя.
16. Охарактеризовать права потребителей на обмен товара надлежащего качества. Описать последствия нарушения исполнителем сроков по выполнению требований потребителя.
17. Дать понятие договоров на выполнение работ (оказание услуг). Раскрыть особенности заключения и оформления
18. Назвать сроки и охарактеризовать особенности их выполнения и приёмки работ (услуг).
19. Дать понятие и описать содержание сметы на выполнения работ (оказания услуг). Описать порядок и формы оплаты выполнения работ (оказания услуг).
20. Описать особенности выполнения работы из материала исполнителя и материала (с вещью) потребителя.
21. Дать общее понятие о нарушениях и правах потребителя в сфере выполнения работ (оказания услуг).
22. Охарактеризовать права потребителя и обязанности исполнителя при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг). Раскрыть сроки и особенности удовлетворения требований.
23. Охарактеризовать права потребителя и обязанности исполнителя при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг). Раскрыть сроки предъявления и особенности удовлетворения требований.

Пример(ы) практических заданий (ситуаций)

Задание 1. Решите ситуацию в соответствии с действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей

Задание 2. Дайте характеристику предложенного образца товаров

Критерии оценивания тестового и практического задания на экзамене по МДК

Количество вопросов для сеанса тестирования - 20

Критерии оценки практического задания № 1.

Критерий	Максимальный балл
Произведена идентификация образца товара по всем признакам классификации, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы при защите задания дал правильные ответы	5
Произведена идентификация образца товара по общим признакам классификации, студент представил выполнение задания с небольшими погрешностями, на защите задания затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3
Произведена идентификация образца товара по двум-трем признакам классификации, студент представил выполнение задания с существенными погрешностями, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	1
Студент не выполнил задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите	0

задания, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите	

Критерии оценки задания № 2.

Критерий	Максимальный балл
Задача решена правильно, указаны ссылки на статьи нормативно-правового документа, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы при защите задания дал правильные ответы	5
Задача решена правильно, указаны ссылки на статьи нормативно-правового документа, студент представил выполнение задания с небольшими погрешностями, на защите задания затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3
Задача решена правильно, не указаны ссылки на статьи нормативно-правового документа, студент представил выполнение задания с существенными погрешностями, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	1
Студент не выполнил задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите	0

Шкала оценивания результатов на экзамене по МДК
в форме тестирования и выполнения практического задания

Вид шкалы оценивания					
Проценты за тест	Оценка за тест (баллы)	Оценка за практическое задание (баллы)	Средняя оценка за экзамене		
			Баллы	Оценка	Вербальный аналог
100- 86	20-17	5	30-27	5	Отлично
85-71	16-14	3	26-24	4	Хорошо
70-60	13-12	1	23-22	3	Удовлетворительно
менее 60	<12	0	<22	2	Неудовлетворительно

2.3 Перечень практических работ

Таблица 7. Практические работы по МДК

№	Название практического занятия	Кол-во часов
МДК 04.01. Основы деловой культуры		
1	ПР № 1 Применение технологий делового общения	2
2	ПР № 2. Тренинг: Индивидуальный подход к покупателям различных типов темпераментов	2
МДК 04.02. Организация и технология розничной торговли		
1	ПР № 1. Оценка РТП на соответствие ГОСТ Р 51733 «Услуги торговли. Классификация предприятий»	2
2	ПР № 2. Эксплуатация торгово-технологического оборудования	2
3	ПР № 3. Оценка конкурентоспособности предприятий торговли	2
4	ПР № 4. Анализ хранения товаров в РТП	2
5	ПР № 5. Выкладка товаров в магазине	2
6	ПР № 6. Оценка обслуживающего персонала в действующем предприятии	2

7	ПР № 7. Решение торговых ситуаций	22
8	ПР № 8. Документальное оформление инвентаризации ТМЦ	
МДК 04.03. Розничная торговля непродовольственными товарами		
1	ПР № 1. Решение профессиональных задач на оценку качества товара и правильность нанесения маркировки	2
2	ПР № 2. Идентификация хозяйственных товаров по ассортиментной принадлежности.	2
3	ПР№ 3 Оценка качества хозяйственных товаров. Распознавание маркировки	2
4	ПР № 4. Подготовка к продаже, выкладка хозяйственных товаров. Консультирование покупателей.	2
5	ПР № 5. Идентификация культурно-бытовых товаров по ассортиментной принадлежности	2
6	ПР № 6. Консультирование покупателей при продаже культурно-бытовых товаров	2
7	ПР № 7. Идентификация текстильных товаров по ассортиментной принадлежности. Оценка качества	2
8	ПР № 8. Идентификация обувных товаров по ассортиментной принадлежности. Оценка качества	2
9	ПР № 9. Подготовка текстильных и обувных товаров к продаже.	2
10	ПР № 10. Идентификация галантерейных и гигиенических товаров по ассортиментной принадлежности. Консультирование покупателей. Оформление подарочных наборов	2
МДК 04.04.Защита прав потребителей		
1	ПР № 1. Определение права потребителя при продаже товаров.	2

III ОЦЕНКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки по учебной практике является сформированность общих и профессиональных компетенций, а также дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка сформированности профессиональных и общих компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ, экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике.

Контроль и оценка дидактических единиц «иметь практический опыт» и «уметь» осуществляются с использованием следующих форм и методов: наблюдение и оценка на занятиях при выполнении работ, экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике.

Оценка по учебной практике выставляется по результатам дифференцированного зачета на основании данных аттестационного листа, характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием освоенных общих и профессиональных компетенций, видов работ и качества их выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика. Дифференцированный зачет проводится в форме защиты отчета по практике. Итоговая оценка результатов производственной практики выставляется на основании оценки, выставленной руководителем практики от организации и оценки, полученной обучающимся при защите отчета по практике, как среднее арифметическое, в пользу студента.

3.2 Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике

Таблица 8. Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды и наименования проверяемых результатов			
	ПК	ОК	практический опыт	умения
Вводный инструктаж		ОК 1-4, 6,7,12		
1. Ознакомление с торговым предприятием		ОК 1-4, 6,7,12		У3
2. Ознакомление с техническим оснащением и охраной труда	ПК 4.6.	ОК 1-4, 6,7,12		У9
3. Ознакомление с организацией торгово-технологического процесса магазина, отдела (секции)	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ПК 4.4. ПК 4.5.	ОК 1-4, 6,7,12	ИП1, ИП2,	У1, У2, У4, У5, У6, У7, У8, У11, У13
4. Учет и отчетность в магазине	ПК 4.6.	ОК 1-4, 6,7,12		У10
5. Изучение спроса покупателей	ПК 4.7.	ОК 1-4, 6,7,12		У5
Защита отчета по практике		ОК 1-4, 6,7,12		

3.3 Форма аттестационного листа

Аттестационный лист

Вид практики *Учебная*

Профессиональный модуль *ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров)*

Студент (ФИО) _____

Место прохождения практики _____

Руководитель практики _____

Сроки прохождения практики _____

Специальность *38.02.04. Коммерция (по отраслям)*

Группа **отделение**

ПК/ОК	Наименование общих и профессиональных компетенций	Оценка уровня освоения компетенции (освоена/не освоена)
ПК 4.1.	Осуществлять приемку товаров по количеству и качеству, контроль за наличием необходимых сопроводительных документов	
ПК 4.2.	Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку	
ПК 4.3.	Обслуживать покупателей, консультировать их об особенностях и свойствах отдельных непродовольственных товаров	
ПК 4.4.	Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов	
ПК 4.5.	Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования	
ПК 4.6.	Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей	
ПК 4.7.	Изучать спрос покупателей	
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 12.	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий	

Дата Оценка за практику_____

Руководитель практики _____/_____

М.П.

IV ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

4.1 Форма проведения квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен предназначен для контроля и оценки результатов освоения ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (продавец непродовольственных товаров). Квалификационный экзамен представляет собой задание максимально приближенное к ситуациям профессиональной деятельности.

4.2 Перечень заданий, выполняемых в ходе квалификационного экзамена

Продемонстрируйте торгово-технологические операции, осуществляемые при продаже отдельной группы товаров:

- произведите приемку товаров;
- подготовьте к продаже предложенные образцы товаров,
- оформите выкладку товаров на оборудовании,
- проведите консультацию покупателю,
- окажите помощь покупателю в оформлении письменной претензии в случае нарушения качества товара (оформить претензию).

Критерии оценивания результатов квалификационного экзамена

Оценка «5» («отлично») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом принципов выкладки, квалифицированно дал консультацию по группе товаров, был открыт и вежлив в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы при защите задания дал правильные ответы.

Оценка «4» («хорошо») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом принципов выкладки, квалифицированно дал консультацию по группе товаров, был открыт и вежлив в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, на защите задания затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом принципов выкладки, дал консультацию по группе товаров, был вежлив и немного замкнут в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется при условии, если обучающийся не выполнил задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите.

Задание для экзаменующегося

Продемонстрируйте торгово-технологические операции, осуществляемые при продаже бытовых товаров из пластических масс:

- произведите приемку товаров;
- подготовьте к продаже предложенные образцы товаров,
- оформите выкладку товаров на оборудовании,
- проведите консультацию покупателю,
- окажите помощь покупателю в оформлении письменной претензии в случае нарушения качества товара (оформить претензию).

Критерии оценивания результатов квалификационного экзамена

Оценка «5» («отлично») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом

принципов выкладки, квалифицированно дал консультацию по группе товаров, был открыт и вежлив в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы при защите задания дал правильные ответы.

Оценка «4» («хорошо») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом принципов выкладки, квалифицированно дал консультацию по группе товаров, был открыт и вежлив в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, на защите задания затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется при условии, если обучающийся произвел правильно приемку товаров, подготовил товар к продаже, выложил на оборудовании с учетом принципов выкладки, дал консультацию по группе товаров, был вежлив и немного замкнут в процессе общения, оказал помощь в составлении претензии покупателю, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется при условии, если обучающийся не выполнил задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите.