ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат
0285C9A600DFB23DB04303B4E0F4E600AA
Владелец АНПОО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ УЭК
Действителен с 16.05.2025 по 16.08.2026

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация

Уральский экономический колледж

ПРОГРАММА

ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
В ФОРМЕ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
по основной программе профессионального обучения

по должности служащего

20001 «АГЕНТ»

Екатеринбург 2025

Программа итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена по основной программе профессионального обучения по должности служащего 20001 «Агент»

Организация разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Уральский экономический колледж».

Оглавление

1. Область применения программы....4
2. Содержание программы....8
3.Материально-техническое обеспечение:....8
4.Задания квалификационного экзамена, оценка выполнения заданий....9

1. Область применения программы

Программа предназначена для оценки результатов освоения программы профессионального обучения по должности служащего 20002 «Агент Банка»:

Таблица 1

Результаты освоения	Форма аттестации
Должен иметь практический опыт:	Квалификационный экзамен
формирования клиентской базы и ее актуализации на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий; осуществления эффективного взаимодействия с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров; обеспечения эффективного взаимодействия с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов; реализации мероприятий для обеспечения выполнения плана продаж; обеспечения реализации мероприятий по стимулированию покупательского спроса	
Должен знать:	
методики выявления потребностей клиентов; технику продаж; методики проведения презентаций; потребительские свойства товаров; требования и стандарты производителя; принципы и порядок ведения претензионной работы; стандарты менеджмента качества; понятие гарантийной политики организации; методики позиционирования продукции организации на рынке; методы сегментирования рынка; методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции; инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов; Законодательство РФ в области работы с конфиденциальной информацией; приказы, положения, инструкции, нормативную документацию по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания; основы организации послепродажного обслуживания.	
Должен уметь:	
работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы; вести и актуализировать базу данных клиентов; формировать отчетную документацию по клиентской базе; анализировать деятельность конкурентов; определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными	

и существующими клиентами; вести реестр реквизитов клиентов; 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, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; работать с возражениями клиента; обеспечивать конфиденциальность полученной информации; фиксировать в установленной форме и анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий; оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; осуществлять мероприятия по размещению заказа; следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях.	

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать общими и профессиональными компетенциями в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.5. Оказывать основные и дополнительные услуги оптовой и розничной торговли.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 2.2. Оформлять, проверять правильность составления, обеспечивать хранение организационно-распорядительных, товаросопроводительных и иных необходимых документов с использованием автоматизированных систем.

ПК 2.5. Выявлять потребности, виды спроса и соответствующие им типы маркетинга для обеспечения целей организации, формировать спрос и стимулировать сбыт товаров.

ПК 2.8. Реализовывать сбытовую политику организации в пределах своих должностных обязанностей, оценивать конкурентоспособность товаров и конкурентные преимущества организации.

ПК 3.3. Оценивать и расшифровывать маркировку в соответствии с установленными требованиями.

ПК 3.4. Классифицировать товары, идентифицировать их ассортиментную принадлежность, оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества.

ПК 3.5. Контролировать условия и сроки хранения и транспортирования товаров, обеспечивать их сохраняемость, проверять соблюдение требований к оформлению сопроводительных документов.

ПК 3.6. Обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к товарам и упаковке, оценивать качество процессов в соответствии с установленными требованиями.

2. Содержание программы

2.1. Условия допуска к экзамену и условия проведения экзамена:

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по учебному модулю «Агент», учебной и производственной практике по программе «Агент».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Экзамен (квалификационный) проводится в т.ч. в виде выполнения комплексных заданий, имитирующих производственные ситуации.

3. Материально-техническое обеспечение:

№	Наименование помещения
1.	Учебный кабинет для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, итоговой аттестации, самостоятельной и воспитательной работы 1.компьютер с доступом к Интернет-ресурсам 2. средства визуализации (проектор) 3. рабочее место преподавателя 4. ученические столы 5. ученические стулья 6. доска учебная
2.	Учебный кабинет «Информационные и цифровые технологии» (компьютерный класс) 1. компьютеры с доступом к Интернет-ресурсам и установленным лицензионным и свободно распространяемым программным обеспечением, 2. МФУ 4. рабочее место преподавателя 5. компьютерные столы 6. компьютерные кресла

Критерии оценивания:

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене (квалификационном) является положительная оценка освоения всех профессиональных и общих компетенций по всем контролируемым показателям.

4. Задания квалификационного экзамена, оценка выполнения заданий

Вопросы по проверке теоретических знаний:

1. Профессия Агент коммерческий.
2. Роль коммерческого агента в осуществлении продаж.
3. Права и обязанности коммерческого агента.
4. Покупательский спрос, особенности формирования ассортимента.
5. Планирование товарооборота.
6. Классификация расходов и группировка по элементам затрат, издержки обращения.
7. Определение планово-экономических показателей торговой организации.
8. Цена и ценовой механизм. Виды цен.
9. Понятие и методы ценообразования. Формирование цены товара.
10. Организация расчетов с покупателями и поставщиками.
11. Понятие коммуникаций с клиентом, участники коммуникационного рынка.
13. Инструменты маркетинговых коммуникаций.
14. Договор поставки. Договор купли-продажи. Приложения к договорам.
15. Организация транспортно-экспедиционного обслуживания.
16. Виды, особенности и правила перевозки грузов.
17. Виды погрузочно-разгрузочного оборудования и приспособлений.
18. Приемка товарно-материальных ценностей, документальное оформление.
19. Разработка политики сбыта.
19. Сущность канала распределения продукции и взаимодействие его участников.
20. Организация сбытовой деятельности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ
практическая квалификационная работа

Задание 1.

Ассортимент в магазине «Малыш» представлен 8 наименованиями. Ассортимент одежды для новорожденных в ООО “Яркое детство” представлен 19 наименованиями. Приемлемым считается коэффициент широты от 0,4. Всего в магазине продается 21 вид одежды (суммарное количество) для новорожденных.

Показатель	Ползунки	Распашонка	Рукавички	Чепчик	Кофточка
Количество товара в наличии в магазине	6	5	3	2	5
Количество товаров в ООО «Яркое детство»	9	9	5	4	7
Устойчивый спрос (популярность)	2	3	2	2	2
Количество новых видов в общем перечне	3	1	0	0	2
Количество видов одежды	6	5	3	2	5
Средняя цена, в руб.	30	37	33	15	55

Требуется провести анализ полноты, устойчивости, новизны и структуры ассортимента товаров в магазине «Малыш».

Задание 2.

В таблице представлены данные о товарообороте магазина «Мир еды» в тыс. руб.

Группа товаров	2023	2024	
		План	Факт
Зерномучные товары	4901	5020	5032
Плодовоовощные товары	4818	4920	4936
Вкусовые товары	5361	5530	5547
Крахмал, сахар, мед	5084	5350	5359
Кондитерские товары	5086	5350	5432
Молоко, молочные товары	5237	5400	5551
Мясо, мучные товары	5303	5670	5637
Яйца, яичные товары	5144	5500	5503
Рыба, рыбные товары	2019	5380	5235
Итого за год			

Провести анализ товарооборота Магазина «Мир еды».

Задание 3.

Определить недостающие показатели в таблице, сформулировать выводы и предложить рекламные акции и предложения, обеспечивающие рост объема продаж (выручки) мусса для укладки волос ООО «Тинко».

Данные о торговой деятельности ООО «Тинко»

Наименование изделия	Цена за единицу	Количество продаж в отчетном	Объем продаж (выручка),	Процент выполнени	Отклонение фактического

	, руб.	году, единиц		тыс. руб.		я плана по объему выручки, %	объема продаж от запланированного, тыс. руб.
		По плану	фактически	По плану	фактически		
Шампунь для волос	320	120	122				
Лак для волос	650	120	125				
Мусс для укладки волос	450	112	110				
Бальзам для волос	340	145	145				

Задание 4.

Договор № 98 от 12 мая 2022 года. Продавец ООО «Парус» г. Воронеж, директор Миньков Д.Ю., учредительный документ организации- устав.

Реквизиты сторон: г. Воронеж, ул. Рабочая, д.14.Тел. 213165, e-mail: parus@mail.ru

р/с 40702810407000101894, к/с 30101810100000000633, БИК 041403633 ИНН 3123062066.

Покупатель ООО «Тинко», г. Белгород, директор Петрова Н.И., учредительный документ организации – устав.

Реквизиты сторон: г. Белгород ул. Почтовая, 27, тел. 213281, e-mail:TINKO @mail.ru

р/с 40702810900130000020, к/с 30101810700000000711, ИНН 3127007161, БИК 041424711

Товар- косметические товары, в том числе:

- Шампунь для волос – 100 шт., цена -320 руб.

-Лак для волос 100 шт., цена- 650 руб.

- Мусс для укладки волос – 100 шт. , цена 450 руб.

- Бальзам для волос – 100 шт., цена 340 руб.

Срок действия договора 1 год, период поставки по декадам.

Оплата товара – 100 % предоплата.

Требуется на основании исходных данных необходимо разработать договор поставки косметических товаров. Недостающие данные внести в договор самостоятельно. При необходимости недостающие данные студент вносит в договор самостоятельно.

Задание 5.

Определить объем поступления и закупок товаров, составить плановый баланс товарооборота оптовой базы.

1. Товарооборот базы в текущем квартале составил 1514 млн. руб., товарный запас на конец квартала - 367 млн. руб.

2. В планируемом квартале общий объем товарооборота оптовой базы намечено увеличить на 4,5%, доля транзита составит **5**5%, норма товарного запаса на конец квартала определена в размере 48 дней.

Задание 6.

Заполнить счет-фактуру № 45 и товарную накладную № 10 *(с использованием специальных форм)*

Исходные данные для заполнения документов:

По договору № 111-А от 15.02.22 г. ООО «Мебель» (620062, г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 15) обязано поставить в адрес ООО «Фактор» (120122, г. Белгород, ул. Красная, д. 10) следующую продукцию:

- Диван «Аврора» (номенклатурный номер 1234) 1 шт., цена без НДС 15 200 руб.
- Стул офисный (номенклатурный номер 1514) 10 шт., цена без НДС 1 900 руб.
- Стол офисный (номенклатурный номер 1513) 6 шт., цена без НДС 4 100 руб.

Отгрузка товаров производится со склада мебельного производства, расположенного по адресу 620062, г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 15. За мебелью приехал водитель ООО «Фактор», на которого выписана доверенность № 2 от 21.03.2022 г., в качестве транспортных документов оформлена транспортная накладная № 10 от 22.03.22 г. Обе стороны находятся на общем режиме уплаты налогов и являются плательщиками НДС.

Задание 7.

Оформить товарный отчет № 70 от 5.05.22 материально ответственного лица Сидоровой С.И. ООО «Вкусно», магазин «Наш хлеб» (г. Екатеринбург, ул. Первомайская 76). Бухгалтер Иванова О.П., товаровед Петрова Г.С, директор Маслов И.И. По состоянию на 01.05.22 г. стоимость остатка товара 890000,4 руб., тары 500 руб.

Операции по движению товаров за период с 01.05.22. по 05.05.22

Дата	Операции	Документ	Сумма, руб. коп
01.05.	Поступило от ИП Боков Н.Н.	78	80000
	Возврат ИП Боков Н.Н.	67	1000
	Переоценка товара (уценка)	56	60
02.05.	Реализация в розницу по кассе	78	30000
	Поступило 1000 банок (код 881) от ООО «Солнышко» сгущенное молоко, номенклатурный № 45. Масса шт. 0,4 кг, нетто 0,2 кг. № складской картотеки 145.Фактическое поступление 1000 штук в соответствии с документом поставщика. Цена 70 руб. за шт. Операция облагается НДС 20 %.	99	?
03.05.	Поступило от ИП Сизов Е.И.	23	20000
	Реализация в розницу по кассе	756	60000
	Реализация в розницу по кассе	757	20000
04.05.	Поступило от ИП Боков Н.Н.	340	200000
	Возврат ИП Боков Н.Н.	780	3000
05.05.	Реализация в розницу в кассу	90	40000
	По приказу списание за счет прибыли 10 шт. булочек с маком по 0,1 кг (код 796) по причине окончания срока реализации. Дата поступления по товарной накладной № 790 от 29.04.22 цена 30 руб.	79	?

Задание 8.

На основании исходных данных необходимо в произвольной форме составить претензию поставщику по факту установления расхождения по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей.

Исходные данные для составления претензии поставщику

Договор № 1 от 1 сентября 2022 года. Продавец ООО «Луч» г. Екатеринбург, директор Миронов М.М., учредительный документ организации- устав.

Реквизиты сторон:

г. Екатерибург, ул. Московская, д.2. Тел. 3790410, e-mail: luch@mail.ru

р/с 40702810407000101344, к/с 30101810100000000455, БИК 041403633 ИНН 6661009077.

Покупатель ООО «Семечко», г. Челябинск, директор Иванов И.И.., учредительный документ организации – устав.

Реквизиты сторон:

Г. Челябинск ул. Труда, д. 164, тел. 2110303, e-mail: sem@mail.ru

р/с 40702810900130000020, к/с 30101810700000000711, ИНН 7449006713, БИК 041424711

По условиям договора 7 ноября планировалась поставка зерна, в том числе:

- Пшеница – 100 ц., цена -1000 руб., Овес- 70 ц., цена- 800 руб.

В соответствии с заключенным договором поставки № 1 от 1 сентября 2022 года ООО «Луч» из г. Екатеринбурга 7 ноября текущего года отправил зерно в адрес ООО «Семечко» г. Челябинск.

Товар прибыл в ООО «Семечко» 7 ноября в исправном автомобиле с неповрежденными пломбами поставщика и, выдан получателю 7ноября.

В процессе приемки товаров в ООО «Семечко» работниками установлена пересортица. Фактически поставлено:

- Пшеница – 70 ц., цена -1000 руб., Овес- 100 ц., цена- 800 руб.

7 ноября был оформлен акт об установлении расхождения по количеству и качеству при приемке ТМЦ № 10 от 07.11.2022 года.

В результате окончательной приемки поступившего зерна 7 ноября комиссией в составе председателя Иванова И.И. установлено:

- Недостача 30 ц пшеницы произошла по вине отправителя, причина образования недостачи-недовложение товара.
- Отказаться от допоставки 30 ц пшеницы в связи с нарушением сроков поставки, установленного договором № 1.
- Предъявить претензию поставщику вернуть излишне перечисленной суммы 30000 руб. за пшеницу в срок до 9 ноября 2022 года и забрать излишне поставленный овес в объеме 30 ц. в срок до 10 ноября 2022 года силами ООО «Луч».

Задание 9.

Исходные данные об остатках товарных запасов, в тыс. руб.

Группа товаров	31.12.20	31.12.21	31.12.22
Зерномучные товары	2901	4500	4300
Плодовоовощные товары	3818	4200	3818
Вкусовые товары	2361	4361	4361
Крахмал, сахар, мед	3084	4084	4084
Кондитерские товары	4086	5000	3086
Молоко, молочные товары	3237	3237	4237
Мясо, мучные товары	2303	4403	4303
Яйца, яичные товары	6144	5100	3344
Рыба, рыбные товары	4019	1119	1120

На основании исходных данных необходимо провести анализ оборачиваемости товарных запасов по группам:

Группа товаров	2021			2022			Изменение, дни
	Средние товарные запасы	оборачиваемость	Период обращения	Средние товарные запасы	оборачиваемость	Период обращения	

Задание 10.

Исходные данные по определению фазы жизненного цикла товара и расчету показателей полноты и устойчивости ассортимента товаров.

Показатели	Значение
1. Объем оборота розничной торговли, тыс. руб.	
Январь	50,1
Февраль	51,0
Март	70,0
Апрель	76,0
Май	78,0
Июнь	31,0
Июль	21,1
Август	11,0
Сентябрь	12,0
Октябрь	9,0
Ноябрь	10,0
Декабрь	15,1
2.Количество разновидностей товаров по ассортиментному перечню, ед.	17
3.Количество разновидностей товаров в магазине:	
- в 1-ю проверку	15
- во 2-ю проверку	16
- в 3-ю проверку	14
- в 4-ю проверку	15
- в 5-ю проверку	17

Требуется определить фазы жизненного цикла товаров и определить показатели полноты, устойчивости ассортимента товаров.