

КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ, МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.03

**Осуществление продаж потребительских товаров и координация
работы с клиентами (по выбору)**

Учебный план: № 25-02-1-7

Код, наименование
специальности, 38.02.08 Торговое дело, Коммерция и осуществление выставочной
направленность: деятельности
Квалификация
выпускника Специалист торгового дела
Уровень
образования: Среднее профессиональное образование

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Наименование части профессионального модуля	Форма контроля	академических часов							Семестр	
		Трудоемкость модуля	Аудиторной нагрузки	Лекции, уроки	Практические занятия	Консультации	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа		Промежуточная аттестация
МДК.03.01 Методы продаж потребительских товаров	Контр. работа	62	38	18	18	2		24		2
МДК.03.02 Координация работы с клиентами	Контр. работа	62	38	18	18	2		24		2
МДК.03.03 Электронная коммерция	Контр. работа	40	38	18	18	2		2		2
ПП.03.01 Производственная практика, Практика по работе с клиентами	Зачет с оценкой	108						108		2
ПМ.03.ЭК Экзамен по модулю	Экзамен	12							12	2
Итого		284	114	54	54	6		158	12	

**Санкт-Петербург
2025**

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности
38.02.08 Торговое дело, утверждённым приказом Минпросвещения России от **19.07.2023 N 548 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Трофимова Л. В., Инапшба К.Д.
(Ф.И.О.)

Председатель
цикловой комиссии: Трофимова Л.В.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Леонов С.А.
(Ф.И.О.)

Методический отдел: Ястребова С.А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль (ПМ) является частью профессионального цикла основной образовательной программы (ОП).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения

В результате изучения ПМ обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК).

1.2.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Наименование компетенций
ВД Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами (по выбору)	
ПК 3.1.	Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий
ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров
ПК 3.3.	Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов
ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж
ПК 3.5.	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса
ПК 3.6.	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов
ПК 3.7.	Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов
ПК 3.8.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий

1.2.2. Результаты обучения

Уметь	работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации; вести и актуализировать базу данных клиентов; формировать отчетную документацию по клиентской базе; 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; 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; планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; работать с возражениями клиента; фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий; подготавливать документацию для формирования заказа; оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации; соблюдать конфиденциальность информации; предоставлять клиенту достоверную информацию; корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; обеспечивать баланс интересов клиента и организации; использовать профессиональные и
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>технические термины, пояснять их в случае необходимости; обеспечивать конфиденциальность полученной информации;</p> <p>разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; анализировать возможности увеличения объемов продаж; планировать и контролировать поступление денежных средств; обеспечивать наличие демонстрационной продукции; применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;</p> <p>оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж; 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;</p> <p>определять средний товарный запас; рассчитывать оборачиваемость товаров; пользоваться инструментами автоматизации управления товарными запасами; проводить анализ данных отчета по продажам; определять наиболее и наименее прибыльные категории товаров;</p> <p>разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг</p>
Знать	<p>специализированные программные продукты: CRM системы для бизнеса (Битрикс 24); методику выявления потребностей клиентов; методику выявления потребностей потенциальных потребителей; технику продаж; методики проведения презентаций товаров; потребительские свойства товаров; требования ГОСТ к различным видам товаров;</p> <p>порядок взаимодействия с клиентами через CRM системы – Битрикс 24 и применяемых в программных продуктах 1С, принципы и порядок ведения претензионной работы; ассортимент товаров; стандарты организации; стандарты менеджмента качества; гарантийную политику организации;</p> <p>порядок составления плана продаж; виды мероприятий для выполнения плана продаж;</p> <p>классификацию видов потребительского спроса; методы и факторы, влияющие на формирование покупательского спроса;</p> <p>виды, классификацию, способы измерений товарных запасов; методы контроля состояния товарных запасов с использованием автоматизированных систем; этапы составления отчетов по продажам; структуру отчета по продажам в различных автоматизированных системах;</p> <p>основы организации послепродажного обслуживания</p>
Иметь практический опыт	<p>сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; поиска и выявления потенциальных клиентов; формирования и актуализации клиентской базы; проведения мониторинга деятельности конкурентов;</p> <p>определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; формирования коммерческих предложений по продаже товаров; стимулирования клиентов на заключение сделки; взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; закрытия сделок; соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи;</p> <p>сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; мониторинг и контроль выполнения условий договоров;</p> <p>анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; выполнения запланированных показателей по объему продаж; формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; применять техники по закрытию сделки; суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;</p> <p>разработки программ по повышению лояльности клиентов; разработки мероприятий по стимулированию продаж; информирования клиентов о текущих</p>

	<p>маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; участия в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; стимулирования клиентов на заключение сделки; предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;</p> <p>осуществления отгрузки товара клиенту в соответствии с регламентом организации, разработки плана оформления витрин и выставок;</p> <p>определения и корректировки методов продаж с использованием автоматизированных систем;</p> <p>информационно-справочного консультирования клиентов в целях повышения удовлетворенности и лояльности клиентов и стимулирования повторных покупок</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ

Наименование тем МДК и практик	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
МДК.03.01 Методы продаж потребительских товаров		62
Тема 1. Сущность и организация продаж	Содержание	8
	Сущность и методы процесса управления продажами. Виды продаж. Этапы и воронка продаж: сущность и различия	2
	Особенности ведения продаж в сегменте B2G. Сущность процессов организации государственных и муниципальных закупок	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №1. Анализ этапов личных продаж	4
<i>Текущий контроль - тестирование</i>		
Тема 2. Планирование и оценка эффективности продаж	Содержание	4
	Планирование и прогнозирование продаж. Анализ эффективности продаж	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №2. Составление плана продаж. Анализ показателей эффективности продаж	2
Тема 3. Организация и осуществление продажи потребительских товаров	Содержание	12
	Техники продаж: классификация, рекомендации по применению, характеристика этапов продаж	2
	Организация и правила проведения переговоров. Правила подготовки и проведения презентаций	2
	Алгоритмы работы с возражениями. Принципы и порядок ведения претензионной работы. Схема работы с претензиями. Алгоритм ответа на претензию	2
	В том числе практических занятий	6
	Практическое занятие №3. Анализ и применение техник продаж потребительских товаров	2
	Практическое занятие №4. Подготовка презентации товара для клиентов с учетом их потребностей. Работа с возражениями в процессе продажи товаров	2
Практическое занятие №5. Урегулирование спорных вопросов, претензий	2	
<i>Текущий контроль - тестирование</i>		
Тема 4. Разработка и использование программ стимулирования покупательского спроса	Содержание	34
	Методы стимулирование сбыта. Основные направления промо-мероприятий. Виды и правила использования POS-материалов	2
	Коммерческий мерчандайзинг: основные понятия и правила. Методика построения планограмм. Правила оформления ценников.	2

	В том числе практических занятий	6
	Практическое занятие №6. Анализ и разработка программы стимулирования сбыта	2
	Практическое занятие №7. Анализ выкладки товаров и POS-материалов в торговой точке	4
Текущий контроль - письменный опрос		
Самостоятельная работа- презентация		24
1. Сервисная деятельность.		
2. Стандарты менеджмента качества.		
3. Гарантийная политика организации.		
4. Визуальный мерчандайзинг: основные понятия и правила		
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК – контрольная работа		2
Всего:		62
МДК.03.02 Координация работы с клиентами		62
Тема 1. Формирование клиентской базы	Содержание	6
	Клиентоориентированность: сущность, и основные принципы клиентоориентированности компании.	2
	Потребительская лояльность	
	Пути формирования клиентской базы. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система)	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №1. Изучение и оценка программы лояльности	2
Текущий контроль - тестирование		
Тема 2. Определение подходов к выявлению потребностей клиентов	Содержание	8
	Выявление потребностей клиента. Классификация потребностей клиентов. Портрет клиента	2
	Психологические типы клиентов	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №2. Формирование портрета клиента	2
	Практическое занятие №3. Анализ психологических типов клиентов и разработка стратегий взаимодействия с ними	2
Текущий контроль - тестирование		
Тема 3. Установление контакта с клиентом с учетом использования основных правил в деловых коммуникациях	Содержание	12
	Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении. Вербальные средства делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. Приемы устранения коммуникативных барьеров. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. Приемы активного слушания в деловом общении	2
	Правила и приемы делового общения по телефону. Скрипт продаж: этапы составления и правила использования	2
	В том числе практических занятий	8
	Практическое занятие №4. Анализ видов коммуникаций в деловом общении	2
	Практическое занятие №5. Совершенствование навыков деловой коммуникации	2
	Практическое занятие №6. Создание и реализация скриптов продаж	4
Текущий контроль - тестирование		
Тема 4. Взаимодействие с клиентом с учетом правил ведения деловой переписки	Содержание	8
	Внутренняя и внешняя переписка: характеристика, особенности текста. Основные требования к оформлению делового письма	2
	Подготовка и направление коммерческих предложений	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №7. Правила и особенности деловой переписки. Составление деловых писем	2

	Практическое занятие №8. Формирование коммерческих предложений	2
Самостоятельная работа - презентация		24
1. Клиентский сервис.		
2. Методы сегментирования рынка.		
3. Правовое регулирование конфиденциальной информации		
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК – контрольная работа		2
Всего:		62
МДК.03.03 Электронная коммерция		40
Тема 1. Цифровая экономика: основы управление электронным бизнесом и электронной коммерцией	Содержание	6
	Цифровые технологии в экономике и бизнесе	2
	Электронный бизнес, электронная и мобильная коммерция	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №1. Классификация предприятий электронной коммерции	2
Тема 2. Категории электронной коммерции	Содержание	6
	Категории ведения электронной коммерции	2
	Определения и типы ведения электронных торговых площадок	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №2. Изучение предприятия электронной коммерции	2
<i>Текущий контроль – проверочная работа</i>		
Тема 3. Платежные системы	Содержание	6
	Электронные платежные системы	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №3. Платежные системы электронной коммерции	2
	Практическое занятие №4. Создание партнерского магазина для электронной коммерции	2
<i>Текущий контроль - тестирование</i>		
Тема 4. Интернет-маркетинг	Содержание	10
	Интернет -маркетинг	2
	В том числе практических занятий	8
	Практическое занятие №5. Изучение инструментов для исследования посетителей сайта	2
	Практическое занятие №6. Изучение сервисов по созданию интернет-магазинов	2
	Практическое занятие №7. Методы продвижения сайтов в интернете	2
	Практическое занятие №8. Создание интернет-магазина	2
<i>Текущий контроль - проверочная работа</i>		
Тема 5. Мобильная коммерция	Содержание	6
	Мобильная коммерция	4
	Безопасность электронной коммерции	2
Самостоятельная работа - презентация - Электронный обмен данными		2
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК – контрольная работа		2
Всего:		40
Практика	ПП.03.01 Производственная практика, Практика по работе с клиентами	108
	Промежуточная аттестация — зачет с оценкой	
Промежуточная аттестация по ПМ – экзамен по модулю		12
Всего:		284

3. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПО МДК

Не предусмотрено

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Для реализации программы должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Экономики и менеджмента», оснащенный оборудованием:
стол и стул преподавателя,
столы и стулья ученические (по кол-ву студентов в группе),
техническими средствами обучения:
компьютер с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows10 Pro;
Office Standard 2016;
мультимедийный проектор, экран.
Оснащенные базы практики ООО «ФНО «Меркурий», АО «БГД»

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Учебная литература

а) основная

1. Макаренкова Е. В. Электронная коммерция: учебное пособие / Е.В. Макаренкова. - Москва : ЕАОИ, 2024. - 136 с. - ISBN 978-5-374-00374-1. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/395034/reading> - Текст: электронный.
2. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16956-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562293>
3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561476>

б) дополнительная

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 579 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17868-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565109>
2. Пахомова, Н. Г. Организация деятельности торгового предприятия: оптовая торговля : учебное пособие для СПО / Н. Г. Пахомова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 89 с. — ISBN 978-5-00175-118-2, 978-5-4488-1518-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121367.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Рябкова, Д. С. Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров : учебник для СПО / Д. С. Рябкова, Г. Г. Левкин. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 226 с. — ISBN 978-5-4488-1053-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131419.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, в т. ч. электронные образовательные ресурсы

1. Справочно-правовая система «Консультант+» - URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант» - URL <https://www.garant.ru/>

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Наименование оценочных средств ПА
МДК.03.01 Методы продаж потребительских товаров		
Отлично	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы
Хорошо	Ответ полный, с использованием профессиональных терминов. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов. Изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное. Беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
МДК.03.02 Координация работы с клиентами		
Отлично	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы, тестирование
Хорошо	Ответ полный, с использованием профессиональных терминов. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов. Изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Разрозненные	

	и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное. Беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
МДК.03.03 Электронная коммерция		
Отлично	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы
Хорошо	Ответ полный, с использованием профессиональных терминов. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов. Изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное. Беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
Производственная практика		
Представлены в рабочей программе производственной практики		
ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами (по выбору)		
Отлично	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы
Хорошо	Ответ полный, с использованием профессиональных терминов. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов. Изложение материала непоследовательно, допущены	

	неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное. Беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	