

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Новобурасский филиал  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Саратовской области  
«Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. филиалом ГАПОУ СО «БТА»



Т.П. Бочкарева

«28 »августа 2020 г.

**Комплект**

**контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине**

**ОП.03 Организация и технология розничной торговли**


по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих  
для профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир  
на базе среднего общего образования


Комплект контрольно-оценочных средств учебной дисциплины  
ОП.03«Организация и технология розничной торговли»

разработан на основе Федерального государственного образовательного  
стандарта среднего профессионального образования для профессии 38.01.02  
Продавец, контролер-кассир на базе среднего общего образования

Организация-разработчик: ГАПОУ СО « Базарнокарабулакский техникум  
агробизнеса»

Разработчик: Бекчева О.Е – преподаватель специальных дисциплин

**Рассмотрено:** на заседании комиссии  
специальных дисциплин  
Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.  
Председатель  /Суслова Г.В./

**Одобрено:** методическим советом  
Протокол №1 от 04.09.2020 г.  
Председатель  /Шалакова О.В./

## Содержание

1. Область применения
2. Оценка освоения учебной дисциплины
  - 2.1 Тестовое задание
  - 2.2 Практическое задание
  - 2.3 Лабораторное задание
  - 2.4 Самостоятельная работа
3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации
4. Шкала оценки образовательных достижений
  - Приложение 1. Ответы к заданиям промежуточной аттестации
  - Приложение 2. Материалы текущего контроля знаний
  - Приложение 3. Материалы текущего контроля умений

## 1. Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (далее УД) образовательной программы среднего профессионального образования (далее ОПСПО) подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии) 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

### Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

#### 1.1. Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Средства проверки
<b>Умения:</b>	
<b>У1</b> устанавливать вид и тип организации торговли по идентифицирующим признакам	Ориентируется в общих вопросах организации торговли, дает определения основным понятиям: торговая сеть, типизация, специализация и т.п. Самостоятельно принимает решения в ходе производственных ситуаций и индивидуальных заданий. Самостоятельно решает кейс-задачи и выполняет задания в тестовой форме по темам: 1.1,1.2,2.1, 2.3.
<b>У2</b> определять критерии конкурентоспособности на основе покупательского спроса	Анализирует и делает выводы по результатам решения производственных ситуаций. Ориентируется в общих понятиях: конкурентоспособность, покупательский спрос, виды спроса и т.п. Самостоятельно принимает решения в ходе практических работ, умеет работать в команде, пользоваться информационными источниками. Решает кейс-задачи по конкретным производственным ситуациям в сфере розничной торговли, задания в тестовой форме, индивидуальные задания по вопросам конкурентоспособности на основе покупательского спроса
<b>У3</b> применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности	Умеет применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности. Ориентируется в вопросах действующего законодательства в области защиты прав потребителей, применяет знания при решении конкретных производственных ситуаций. Самостоятельно решает задания в тестовой форме и индивидуальные задания по законодательству о защите прав потребителей и Правилам торговли
<b>Знания:</b>	
<b>З1</b> услуги розничной торговли, их классификацию и качество	Дает определения основным понятиям сферы розничной торговли: услуги розничной торговли, методы торговли, виды торговых предприятий, дополнительные услуги в торговле, конкуренция, качество торгового обслуживания и т.п. Решает индивидуальные задания и задания в тестовой форме по основным понятиям розничной торговли
<b>З2</b> виды розничной торговой сети и их характеристику	Ориентируется в видах розничной торговой сети, знает их характеристики, приводит примеры организационных форм на местном рынке торговых предприятий. Самостоятельно выполняет задания в тестовой форме по темам «Введение» и «Основы технологии торговли»

<p><b>3 3</b> типизацию и специализацию розничной торговой сети</p>	<p>Ориентируется в основных типах и специализациях розничной торговой сети, приводит примеры на местной рынке торговых предприятий. Самостоятельно принимает решения в ходе составления отчета по экскурсии на местные торговые предприятия города. Самостоятельно выполняет задания в тестовой форме по теме «Основы технологии торговли»</p>
<p><b>3 4</b> особенности технологических планировок организаций торговли</p>	<p>Знает принципы и особенности технологических планировок розничных торговых предприятий, приводит примеры на местном рынке торговой сети. Анализирует и делает выводы в ходе составления отчета по экскурсии на местные торговые предприятия города</p>
<p><b>3 5</b> основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле</p>	<p>Знает основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле. Ориентируется в основных понятиях и определениях. Умеет применять знания при анализе и оценке состояния маркетинговой деятельности и менеджмента на местном рынке торговых предприятий. Решает индивидуальные задания и задания в тестовой форме по основным понятиям маркетинга и менеджмента</p>
<p><b>3 6</b> основы товароснабжения в торговле</p>	<p>Ориентируется в основах товародвижения торговли, знает методы, принципы и схемы товароснабжения в торговле, приводит примеры на местном рынке розничной торговой сети. Решает индивидуальные задания и задания в тестовой форме по основным товародвижения в торговле</p>
<p><b>3 7</b> основные виды тары и тароматериалов, особенности тарооборота</p>	<p>Знает основные виды тары и тароматериалов, применяемых в торговле. Ориентируется в особенностях тарооборота в местных торговых предприятиях. Решает индивидуальные задания и задания в тестовой форме по основам тарооборота</p>
<p><b>3 8</b> технологии приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки</p>	<p>Знает технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки. Самостоятельно принимает решения в ходе практических индивидуальных заданий. Решает кейс-задачи по конкретным производственным ситуациям по технологии приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, а также по размещения и выкладке товаров в торговых предприятиях. Выполняет задания в тестовой форме по вопросам технологии торговли</p>
<p><b>3 9</b> правила торгового обслуживания и торговли товарами</p>	<p>Ориентируется в вопросах законодательства в области защиты прав потребителей. Знает правила торгового обслуживания населения, умеет применять в ходе практической деятельности</p>
<p><b>3 10</b> требования к обслуживающему персоналу</p>	<p>Знает основные требования к обслуживающему персоналу в торговле. Делает анализы и выводы по соблюдению требований к обслуживающему персоналу на местном рынке торговых предприятий. Применяет знания и умения в практической деятельности</p>
<p><b>3 11</b> нормативную документацию по защите прав потребителей</p>	<p>Умеет применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности. Ориентируется в вопросах действующего законодательства в области защиты прав потребителей, применяет знания при решении конкретных производственных ситуаций. Самостоятельно решает задания в тестовой форме и индивидуальные задания по законодательству о защите прав</p>

	потребителей и Правилам торговли
<b>3 12</b> правила оформления документов по кассовым операциям	Знает основные правила оформления документов по кассовых операциям, ориентируется в документообороте по кассовых документациям, умеет оформлять документы. Использует знания и умения в практической деятельности

1.2. Формирование профессиональных компетенций (ПК) и общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Средства формирования
<b>1</b>	<b>3</b>
ОК 1-2, 5 ПК 1.1-1.2 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.2-3.4	Задания в тестовой форме, кейс-задачи, индивидуальные задания, отчет по экскурсии, разноуровневое индивидуальное задание

## 2. Оценка освоения учебной дисциплины

Предметом оценки освоения УД являются умения и знания.

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: задания в тестовой форме, кейс-задачи, индивидуальные задания, отчет по экскурсии, разноуровневое индивидуальное задание

### Типовые задания для оценки освоения УД:

- 2.1. Кейс-задачи № 1-6
- 2.2. Задания в тестовой форме № 1-6
- 2.3. Индивидуальное задание № 1-9
- 2.4. Отчет по экскурсии № 1
- 2.5. Разноуровневое индивидуальное задание № 1-2

## 3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

1. Менеджмент – это....
2. Перечислите основные функции менеджмента.
3. Ученый, который основывался на человеческих потребностях, создавая теорию мотивации.  
А) А. Маслоу  
Б) Ф. Герцберг  
В) М. Келланд
4. Функция, основной целью которой является упорядочение всей деятельности для достижения конкретных результатов.

5. Составьте логическую цепочку потребностей по теории мотивации, начиная с самых низших:
  - А) физиологические
  - Б) защищенность и безопасность
  - В) социальные потребности
  - Г) уважение
  - Д) самовыражение
6. Определите ошибку контроля: руководитель ищет виновное лицо вместо исправления ошибок.
  - А) тотальный контроль
  - Б) контроль по случаю
  - В) поиск «козла отпущения»
  - Г) контроль «проформа»
  - Д) поверхностный контроль
7. Форма коммуникации, при которой информация передается при помощи движений человеческого тела.
  - А) вербальная
  - Б) невербальная
8. Перечислите феномены, связанные с процессом коммуникации.
9. Определите причину контроля: Руководитель контролирует присутствие подчиненных на рабочем месте, а не результаты работы.
  - А) тотальный контроль
  - Б) контроль по случаю
  - В) поиск «козла отпущения»
  - Г) контроль «проформа»
  - Д) поверхностный контроль
10. Перечислите элементы коммуникационного процесса.
11. Определите причину контроля: Руководитель требует, чтобы задание выполнялось, неважно, с каким результатом. А)
  - А) тотальный контроль
  - Б) контроль по случаю
  - В) поиск «козла отпущения»
  - Г) контроль «проформа»
  - Д) поверхностный контроль
12. Выберите характеристики, не относящиеся к бюрократической структуре организации:
  - А) четкое разделение труда
  - Б) неподчиненность уровней управления
  - В) наличие формальных правил
  - Г) возможность необоснованных увольнений работников
13. Определите причину контроля: Контроль осуществляется только в случае, когда выявлены серьезные отклонения. А)
  - А) тотальный контроль
  - Б) контроль по случаю
  - В) поиск «козла отпущения»
  - Г) контроль «проформа»
  - Д) поверхностный контроль
14. Составьте логическую цепочку этапов решения проблемы:
  - А) оценка альтернатив
  - Б) выявление альтернатив
  - В) формулировка критериев
  - Г) определение проблемы

- Д) окончательный выбор
15. Коммуникационный процесс – это....
16. Вставьте пропущенные слова:  
Обратная ..... повышает шансы на эффективный ..... информацией, позволяя обеим сторонам устранить .....
17. Выберите принцип менеджмента:  
Система управления основывается на достижениях науки.  
А) принцип лидерства  
Б) принцип научности  
В) корпоративный дух  
Г) дисциплина  
Д) скалярная цепь
18. Стиль руководства, для которого подходит частое делегирование своих полномочий и малое участие в управленческой деятельности.  
А) авторитарный  
Б) либеральный  
В) демократический
19. Выберите принцип менеджмента:  
Предполагает беспрекословное выполнение работниками своих обязанностей.  
А) принцип лидерства  
Б) принцип научности  
В) корпоративный дух  
Г) дисциплина  
Д) скалярная цепь
20. Метод управления, к которому относят систему ответственности за качество и эффективность работы:  
А) административный  
Б) экономический  
В) социально-психологический
21. Перечислите причины искажения информации:  
А) непреднамеренное искажение  
Б) преднамеренное искажение  
В) фильтрация  
Г) язык  
Д) информационные перегрузки  
Е) страх перед наказанием
22. Уровень управления, на котором будут руководители первичных групп коллектива организации.  
А) высший  
Б) средний  
В) низший
23. Создание таких условий труда, при которых работники будут заинтересованы в выполнении плановых заданий – это .....
24. Выберите источники помех в коммуникации.  
А) язык  
Б) искажение  
В) различия в восприятии  
Г) страх перед наказанием  
Д) информационные перегрузки  
Е) различия в статусе
25. Вид менеджмента, который ориентирован на управлении отдельными звеньями организации.



- А) общий
  - Б) функциональный
26. Составьте логическую цепочку коммуникационного процесса:
- А) кодирование и выбор канала
  - Б) передача сообщений
  - В) зарождение идеи
  - Г) декодирование
27. Элемент менеджмента, который ориентирован на создание материальной базы организации и на формирование коллектива.
- А) предвидение
  - Б) организация
  - В) распоряжение
  - Г) контроль
28. Этап контроля, на котором разрабатываются стандарты и правила.
- А) предварительный
  - Б) текущий
  - В) заключительный
29. Выберите принцип менеджмента:  
Четкое разделение обязанностей между руководителями.
- А) принцип лидерства
  - Б) принцип научности
  - В) корпоративный дух
  - Г) дисциплина
  - Д) скалярная цепь
30. Метод управления, к которому относят приказы, распоряжения и т.д.
- А) административный
  - Б) экономический
  - В) социально-психологический
31. Метод управления, к которому относят создание нормального психологического климата в коллективе.
- А) административный
  - Б) экономический
  - В) социально-психологический
32. Выберите принцип менеджмента:  
Весь коллектив сплоченный и дружный.
- А) принцип лидерства
  - Б) принцип научности
  - В) корпоративный дух
  - Г) дисциплина
  - Д) скалярная цепь
33. Вид решений, принимаемый в ситуациях новых.
- А) запрограммированный
  - Б) незапрограммированный
34. Метод управления, к которому относят инструкции и положения.
- А) административный
  - Б) экономический
  - В) социально-психологический
35. Два вида организации.
36. Перечислите элементы менеджмента.

## Практические ситуации к дифференцированному зачету

### А ЕЩЕ МУЖЧИНА

Мужчина средних лет покупает в ларьке апельсиновый сок. Продавщица подает коробку со вмятиной. Он просит заменить коробку.

- Больше нет, последняя, - отвечает продавщица.
- Дайте с витрины.
- Не все ли равно. Ведь не из коробки пить будете?
- Может я вообще пить не буду. Может я ее для подарка беру... или в больницу.
- А еще мужчина, - ворчит продавщица и достает из ящика бругую коробку.

В чем причина данного столкновения?

Чем вызвана последняя реплика продавщицы.

### КОШЕЛЕК

- Я хочу купить вот такой кошелек.
- Пожалуйста, рубль в кассу.
- Хотелось бы сначала взглянуть.
- Вам какой? Коричневый, черный, желтый?
- Коричневый.

Продавщица подает первый попавшийся коричневого цвета. Покупатель осматривает его, открывает, закрывает.

- Но он очень тугой. Не найдется ли другой, чтобы посвободнее открывался?
- Они все такие. Пусть это вас не смущает: скоро разработается.
- А может, все-таки поищите?
- Бесполезно. Я же знаю.
- Покупатель нерешительно вертит кошелек в руках, кладет его на прилавок, идет к кассе, но затем поворачивается и выходит из магазина.

Почему не состоялась покупка?

### ПИРОЖНЫЕ ИЛИ ТОРТ?

Кондитерский магазин, час пик...

Покупатель просит 10 пирожных. Пока продавщица их подбирает и упаковывает, он ворчит:

- Господи! Ну и продавцы, копаются, как черепахи.

Продавщица вручает ему пакет:

- Пожалуйста!
- Но не успела она обратиться к следующему покупателю, как он заявил:
- Я передумал, возьму лучше торт.

Продавщица забрала коробку с пирожными, разложила их по местам, открыла торт, показала его покупателю и стала завязывать.

- А нет ли другого за ту же цену? – осведомился покупатель, когда торт был уже завязан.
- Есть, - ответила девушка и стала показывать новый.

Но тут покупатель снова передумал:

- Вы знаете, я все же возьму пирожные.

Как быть продавщице? Какие принципы профессионального поведения особенно важны в этой ситуации?

Какие особенности общения в торговле проступают в данном эпизоде?

#### **4. Шкала оценки образовательных достижений**

##### **Критерии оценки для задания в тестовой форме:**

Отметка «5»: даны правильные ответы на 11-12 тестовых заданий.

Отметка «4»: даны верные ответы на 8-10 тестовых заданий.

Отметка «3»: даны правильные ответы на 5-7 тестовых заданий.

Отметка «2»: тестовые задания не выполнены или дано менее 4 правильных ответов.

##### **Критерии оценки для индивидуального задания:**

Отметка «5»: осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

Отметка «4»: верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

Отметка «3»: осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

Отметка «2»: работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

##### **Критерии оценки для отчета по экскурсии:**

Отметка «5»: осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, отчет составлен в соответствии с требованиями.

Отметка «4»: верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки при оформлении.

Отметка «3»: осуществляет написание отчета с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

Отметка «2»: работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

##### **Критерии оценки для кейс-задач:**

Отметка «5»: осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

Отметка «4»: верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

Отметка «3»: осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

Отметка «2»: работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

##### **Критерии оценки для разноуровневого индивидуального задания:**

Отметка «5»: обучающийся проявляет способности в организации своей деятельности, умеет работать в команде, осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

Отметка «4»: верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

Отметка «3»: осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

Отметка «2»: работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

#### **Критерии оценки знаний и умений на промежуточной аттестации**

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	<b>Оценка уровня подготовки балл (отметка)</b>
90 - 100	5 (отлично)
70 - 89	4 (хорошо)
50 - 69	3 (удовлетворительно)
менее 50	2 (неудовлетворительно)

**Ответы к заданиям промежуточной аттестации****Кошелек****РЕШЕНИЕ**

Покупательница не учитывает возможного недоверия покупателя, для которого слава незнакомого работника магазина звучат не слишком убедительно и оставляют место для сомнения. («Наверняка, есть лучше, просто ей не хочется искать»).

Продавщица несколько раз упускает возможность использовать выбор как средство воздействия на покупателя. Дважды выбор мог быть предложен покупателю: вместо того, чтобы спрашивать о цвете нужно было сразу дать по кошельку каждого цвета или потом несколько коричневых. Да и сама продавщица могла взять не первый попавшийся, а выбрать. Когда же человек выразил сомнение в ее словах, не следовало голословно доказывать свою правоту. Гораздо проще было выложить перед покупателем несколько кошельков, и тогда он либо убедился бы в ее правоте, либо сам выбрал наиболее подходящий.

Неумелыми действиями продавщица сорвала почти совершенную покупку и предстала не в лучшем свете перед остальными посетителями магазина.

**Пирожное или торт?****РЕШЕНИЕ**

Имея дело с подобными покупателями, которые ни с кем не склонны считаться, продавцы испытывают большой соблазн обратить внимание человека на вое поведение, призвать его уважать других людей. Но каковы шансы добиться успеха? В лучшем случае – никаких. В худшем – оно будет воспринято покупателем как грубость и вызовет с его стороны защитные действия, которые могут привести к неприятным последствиям для продавца.

Лучшей защитой для продавца в подобных ситуациях является неукоснительное соблюдение следующих принципов профессионального поведения: принятие покупателя таким, каков он есть и готовность к услугам, к выполнению любых его просьб, а в данном случае – даже капризов. Особенно это нужно соблюдать, если у продавца складывается впечатление, что покупатель испытывает его терпение специально, хочет вызвать конфликт. Когда же эпизод закончится, ни в коем случае не давать волю раздражению, а, наоборот, порадоваться своему успеху: «Ай, да я! Устояла, не дала себя спровоцировать!»

Следует помнить, что при правильном поведении продавца за него нередко вступаются другие покупатели. Разумеется, их вмешательство не перевоспитает такого человека, но в общении с ними он не имеет преимуществ в правах, как перед продавцом, и поэтому обычно вынужден отступить. Продавцу чаще всего такой оборот дела доставляет удовольствие, но показывать его нельзя, т.к. это может озлобить капризного покупателя, который немедленно воспользуется отыграться за свою неудачу на продавце. Последнему в данном случае лучше остаться в стороне от столкновения покупателей.

**А еще мужчина****РЕШЕНИЕ**

В приведенном эпизоде наиболее отчетливо проявляется одна из негативных особенностей общения в торговле – противоположная направленность интересов продавца и покупателя. Продавец стремится реализовать все товары, в том числе и не самые лучшие, покупатель же хочет получить товар хороший, без изъянов. Продать коробку с дефектом

можно не каждому, а только человеку покладистому, не обращающему внимания на мелочи. Продавщица надеется, что именно таким и окажется данный покупатель – ведь он мужчина, а покупатели-мужчины, как показывает опыт, менее привередливы в выборе товара. Неожиданное его упорство противоречит ожиданиям продавщицы, раздражает ее. Этим и объясняется ее последняя реплика. Ей приходится уступить, но она не упускает случая уязвить покупателя, что свидетельствует о ее низком профессиональном уровне.

Этот эпизод, в частности, показывает, что далеко не всегда покупатели ведут себя в соответствии с распространенными ожиданиями, основанными на типовых характеристиках, т.е. свидетельствует о приблизительности существующих классификаций покупателей.

**Материалы текущего контроля знаний****Кейс-задача 1****Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле****Задание:**

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

**Задача № 1:**

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 44000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 12000 руб, продано и сдано выручки на сумму 14000 руб. товарные потери составили 1000 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборачиваемость, если однодневный товарооборот составил 5000 руб.

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## Материалы текущего контроля знаний

### Кейс-задача 2

#### Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле

##### **Задание:**

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

##### **Задача № 2:**

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 32000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 16000 руб, продано и сдано выручки на сумму 10000 руб. товарные потери составили 500 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборот, если однодневный товарооборот составил 6000 руб.

##### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.



**Материалы текущего контроля знаний****Кейс-задача 3****Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле****Задание:**

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

**Задача № 3:**

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 29000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 11000 руб, продано и сдано выручки на сумму 12500 руб. товарные потери составили 700 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборотчиваемость, если однодневный товарооборот составил 4000 руб.

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

### Материалы текущего контроля знаний

## Кейс-задача 4

### Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле

#### Задание:

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

#### Задача № 4:

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 54000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 14000 руб, продано и сдано выручки на сумму 19000 руб. товарные потери составили 1500 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборотчиваемость, если однодневный товарооборот составил 6000 руб.

#### Критерии оценки:

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## Материалы текущего контроля знаний

### Кейс-задача 5

#### Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле

##### Задание:

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

##### Задача № 5:

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 78000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 34000 руб, продано и сдано выручки на сумму 34000 руб. товарные потери составили 1300 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборачиваемость, если однодневный товарооборот составил 8000 руб.

##### Критерии оценки:

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Материалы текущего контроля знаний****Кейс-задача 6****Тема 2.2. Основы товароснабжения в торговле****Задание:**

Внимательно прочитайте кейс-задачу.

Решите задачу.

Напишите ответ и выводы по кейс-задаче.

**Задача № 6:**

По данным прошлой инвентаризации товарные запасы составили 37000 руб, в отчетном периоде было закуплено товаров на сумму 11500 руб, продано и сдано выручки на сумму 16500 руб. товарные потери составили 900 руб. найти товарные запасы по данным последней инвентаризации, средние товарные запасы и товарооборачиваемость, если однодневный товарооборот составил 4000 руб.

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Задание в тестовой форме 1****Тема 2.1. Основы технологии торговли****Задание:**

Внимательно прочитайте задание и дайте определение понятию или выберите один или несколько вариантов ответов.

1. Понятие закупок.
2. Понятие заявки.
3. Последовательность этапов закупочной деятельности:
  - А) изучение и прогнозирование спроса
  - Б) выявление источников поступления и поставщиков
  - В) организация хозяйственных связей с поставщиками
  - Г) организация и технология закупок
  - Д) организация учёта и контроля по закупкам.
4. Понятие заказа.
5. Характеристики, не относящиеся к закупочной деятельности в условиях рыночных отношений:
  - А) свобода выбора партнера
  - Б) неравноправие партнеров
  - В) государственное регулирование ценообразование
  - Г) конкуренция продавцов и покупателей.
6. Выбрать способы прямой продажи товаров:
  - А) развозная торговля
  - Б) посылочная торговля
  - В) торговля через принадлежащие производителю магазины
  - Г) через мелкорозничную торговую сеть

**Ключ с ответами к заданию в тестовой форме:**

1. Представляет собой товарооборот, осуществляемый торговыми предприятиями или частными лицами с целью последующей перепродажи закупленных товаров.
2. документ магазинов, отражающий их потребность в товарах.
3. А, б, в, г, д
4. Требование к поставщику изготовить или поставить в конкретные сроки определенные товары, необходимые для удовлетворения спроса населения.
5. Б, в
6. А, б, в

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Материалы текущего контроля знаний****Задание в тестовой форме 2****Тема 2.3. Технология розничной торговли****Задание:**

Внимательно прочитайте задание в тестовой форме и выберите один или несколько верных вариантов ответа.

1. Документом на поставку товаров автомобильным транспортом является:

- а) накладная
- б) товарно-транспортная накладная
- в) коносамент

2. При обнаружении недостачи, излишка или пересортицы составляется:

- А) акт об установленном расхождении
- Б) акт экспертизы
- В) акт о недоброкачественности

3. Органолептическим методом определяется (выбрать неправильный ответ):

- А) вкус
- Б) цвет
- В) запах
- Г) жирность продуктов

4. Партию бракуют, если:

- А) количество единиц, не отвечающих нормативной документации, меньше или равно приемочному числу.
- Б) количество единиц, не отвечающих требованиям нормативной документации, больше или равно браковочному числу.

5. Приемка товаров по качеству производится при однородной поставке товаров:

- А) не позднее 24 часов
- Б) не позднее 48 часов
- В) не позднее 10 дней

6. К органолептическим показателям не относятся:

- А) состав
- Б) цвет
- В) запах
- Г) консистенция
- Д) вкус

7. Дефектом является:

- А) брак
- Б) любое несоответствие стандартам

- В) испорченность изделия
- Г) производственная недоработка

8. Уведомление о вызове представителя поставщика при обнаружении расхождений должно быть направлено ему в течение:

- А) 12 часов
- Б) 24 часа
- В) 3х дней

9. Одногородний поставщик должен явиться по вызову получателя:

- А) в тот же день
- Б) на следующий день
- В) не позднее 3х дней

10. Приемка товаров по массе брутто и количеству мест производится:

- А) в течение 40 дней
- Б) одновременно с получением товаров от поставщика
- В) в течение 48 часов

11. Сроки приемки товаров по количеству исчисляются:

- А) от даты доставки товаров поставщиком
- Б) от даты вывозки товаров получателем
- В) с момента выдачи груза грузоперевозчиком
- Г) с момента отбытия товаров с завода-изготовителя

12. Приемка скоропортящихся товаров при иногородней поставке товаров производится:

- А) не позднее 24 часов
- Б) не позднее 48 часов
- В) не позднее 10 дней

Ключ ответов для задания в тестовой форме по теме «Технология розничной торговли»:

- 1. Б
- 2. А
- 3. Г
- 4. Б
- 5. В
- 6. А
- 7. Б
- 8. Б
- 9. Б
- 10. Б
- 11. А, б, в
- 12. А

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** даны правильные ответы на 11-12 тестовых заданий.

**Отметка «4»:** даны верные ответы на 8-10 тестовых заданий.

**Отметка «3»:** даны правильные ответы на 5-7 тестовых заданий.

**Отметка «2»:** тестовые задания не выполнены или дано менее 4 правильных ответов.

**Материалы текущего контроля знаний****Задание в тестовой форме 3****Тема 1.1. Введение****Тема: Правила торгового обслуживания и торговли товарами.****Задание:**

- Внимательное прочитайте тестовое задание.
- Выберите один или несколько верных вариантов ответов.

1. Продавец обязан довести до сведения покупателей следующую информацию на вывеске:
  - а) наименование своей организации
  - б) место нахождения
  - в) режим работы
  - г) номер патента
  - д) ассортиментный перечень
2. На ценнике указывается следующая информация:
  - а) наименование товара
  - б) печать организации или подпись МОЛ
  - в) артикул товара
  - г) цена
  - д) дата оформления ценника
  - е) изготовитель
3. Покупатель вправе обменять товар надлежащего качества в течение:
  - а) 10 дней
  - б) 14 дней
  - в) всего срока службы
  - г) гарантийного срока
4. Покупатель вправе требовать от продавца замены товара ненадлежащего качества в течение:
  - а) 14 дней
  - б) гарантийного срока
  - в) срока годности
5. Гарантийный срок исчисляется:
  - а) со дня изготовления
  - б) с момента продажи товаров
  - в) в разумные сроки



6. Срок годности исчисляется:
- а) со дня изготовления
  - б) с момента продажи товаров
  - в) в разумные сроки

7. Если не установлен гарантийный срок, то требования могут быть предъявлены:
- а) в течение 6 месяцев со дня продажи
  - б) в течение года
  - в) в разумный срок

Ключ ответов на задания в тестовой форме по теме: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»

- 1. А, б, в
- 2. А, б, г, д
- 3. Б
- 4. Б, в
- 5. Б
- 6. А
- 7. В

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** даны правильные ответы на 7 тестовых заданий.

**Отметка «4»:** даны правильные ответы на 4-6 тестовых заданий.

**Отметка «3»:** даны правильные ответы на 2-4 тестовых заданий.

**Отметка «2»:** выполнено 2 и менее тестовых заданий.

**Материалы текущего контроля знаний****Задание в тестовой форме 4****Тема 2.3. Технология розничной торговли**

Задание:

- Внимательное прочитайте тестовое задание.
- Выберите один или несколько верных вариантов ответов, либо дайте определение по заданию.

1. Основные операции по подготовке товаров к продаже.

2. Операции, относящиеся к облагораживанию товаров.

3. Работники магазина, на которых может быть возложена обязанность подготовки товаров к продаже.

- А) продавец
- Б) товаровед
- В) фасовщик
- Г) бухгалтер

4. Логическая цепочка подготовительных операций.

- А) распаковка
- Б) проверка количества и качества товара
- В) фасовка
- Г) проверка цен
- Д) оформление ценников
- Е) облагораживание
- Д) подача в торговый зал
- Е) комплектование

5. Информация, указываемая на маркировке фасованного товара.

- А) наименование товара
- Б) стоимость отвеса товара
- В) цена за 1 кг
- Г) ФИО фасовщика
- Д) масса отвеса
- Е) ФИО продавца
- Ж) состав
- З) производитель

6. Подготовительные операции для плодоовощных товаров.

- А) перебирание
- Б) калибровка
- В) сортировка
- Г) нарезка
- Д) снабжение ярлыком
- Е) укладка на оборудовании рядами
- Ж) очищение от загрязнений

7. Подготовительные операции для монолита сливочного масла.

8. Подготовка товаров к продаже в мелких магазинах производится (должность)

\_\_\_\_\_, а в крупных магазинах (должность) \_\_\_\_\_.

### **Ключ ответов для задания в тестовой форме по теме «Технология розничной торговли»**

1. Распаковка, сортировка, осмотр внешнего вида, облагораживание, сверка цен, доставка в торговый зал, оформление ценников.
2. Очистка, удаление смазки и загрязнений, устранение неисправностей, утюжка, протирание от пыли и т.п.
3. а, в
4. а-б-г-е-в-ж-з-д
5. а, б, в, г, д
6. а, в, ж
7. Распаковка, освобождение от пергаментной бумаги, зачистка штаффа, нарезка, упаковка.
8. Продавцами, фасовщиками.

### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** даны правильные ответы на 8 тестовых заданий.

**Отметка «4»:** даны правильные ответы на 6-7 тестовых заданий.

**Отметка «3»:** даны правильные ответы на 4-5 тестовых заданий.

**Отметка «2»:** даны правильные ответы на 3 и менее тестовых заданий, либо не выполнены вообще.

**Материалы текущего контроля знаний**

**Задание в тестовой форме 5**

**Тема 1.2. Виды розничной торговой сети и их характеристика**

**Задание:**

- Внимательно прочитайте тестовое задание.
- Выберите один или несколько верных вариантов ответов.

1. Формы торговли:

- А) розничная, оптовая
- Б) государственная, частная.

2. Методы торговли (выбрать неправильный ответ):

- А) через прилавок
- Б) самообслуживание
- В) палатки, киоски
- Г) по образцам
- Д) автоматы

3. Орган контроля над торговлей, контролирующей соблюдение финансовой дисциплины:

- А) торговый отдел
- Б) САНПИН
- В) МИФНС
- Г) отдел по защите прав потребителей

4. Выберите технологические операции:

- А) приёмка
- Б) хранение
- В) изучение спроса
- Г) заключение договоров на поставку
- Д) продажа и обслуживание
- Е) расчетные операции

5. Выберите торговые операции.

- А) приёмка
- Б) хранение
- В) изучение спроса
- Г) заключение договоров на поставку
- Д) продажа и обслуживание
- Е) расчетные операции

6. Мелкорозничная сеть - это: (выбрать неправильный ответ)

- А) киоски
- Б) палатки
- В) автоматы
- Г) павильоны

7. Ассортимент формируется на основании одной группы товаров:

- А) специализированный
- Б) узкоспециализированный
- В) смешанный
- Г) комбинированный

8. Комплекс взаимосвязанных объектов торговли, общественного питания и других видов обслуживания:

- А) специальный магазин
- Б) торговый центр
- В) магазин комиссионного спроса
- Г) фирменный магазин
- Д) универмаг

#### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** даны правильные ответы на 8 тестовых заданий.

**Отметка «4»:** даны правильные ответы на 6-7 тестовых заданий.

**Отметка «3»:** даны правильные ответы на 4-5 тестовых заданий.

**Отметка «2»:** даны правильные ответы на 3 и менее тестовых заданий, либо не выполнены вообще.

к комплекту контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине  
**Материалы текущего контроля знаний**

### **Задание в тестовой форме**

#### **Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле**

##### **Задание:**

- Внимательно прочитайте тестовое задание.
  - Выберите один или несколько верных вариантов ответов.
1. Рекламное печатное издание, сфальцованное, отпечатанное на листе с двух сторон, рекламирующее косметическое средство:
    - А. проспект
    - Б. листовка
    - В. каталог
    - Г. буклет
  2. Рекламно оформленные ценники в магазине:
    - А. реклама в прессе
    - Б. наружная реклама
    - В. рекламные сувениры
    - Г. рекламное печатное издание
  3. Майка с надписью «Adidas»:
    - А. фирменное изделие
    - Б. подарочное изделие
    - В. серийное сувенирное изделие
    - Г. наружная реклама
  4. Средство в виде согнутого в 6 раз листка, рекламирующее средство для волос:
    - А. плакат
    - Б. каталог
    - В. буклет
    - Г. проспект
  5. На рекламном средстве описаны условия стирки, утюжки, отбеливания, сушки трикотажного изделия:
    - А. проспект
    - Б. листовка
    - В. памятка
    - Г. буклет

Ключ ответов для задания в тестовой форме

по теме: «**Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле**»

1. Г
2. Б
3. А
4. В
5. В

##### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** даны правильные ответы на 5 тестовых заданий.

**Отметка «4»:** даны правильные ответы на 4 тестовых заданий.

**Отметка «3»:** даны правильные ответы на 3 тестовых заданий.

**Отметка «2»:** даны правильные ответы на 2 и менее тестовых заданий, либо не выполнены вообще.

## Материалы текущего контроля знаний

### Индивидуальное задание 1

#### Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле

##### Задание:

Внимательно прочитайте задание.

Ответьте на заданный вопрос, дайте характеристику основным понятиям.

##### Задание:

Дайте характеристику виду товарных марок, которые применяют следующие фирмы: обувная фабрика «Аллег», автомобильное объединение «КАМАЗ», «Шанель».

##### Критерии оценки:

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно даны все основные характеристики и определения.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в раскрытии понятий.

**Отметка «3»:** осуществляет поиск информации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

к комплексу контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине

## Материалы текущего контроля знаний

### Индивидуальное задание 2

#### Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле

**Задание:**

Внимательно прочитайте задание.

Ответьте на заданный вопрос, дайте характеристику основным понятиям.

**Задание:**

Дать характеристику видам товарно-знаковой символики, используемым следующими фирмами производителями: АО Концерн «Калина», ОАО «Назаровский мясокомбинат».

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно даны все основные характеристики и определения.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в раскрытии понятий.

**Отметка «3»:** осуществляет поиск информации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.



### **Материалы текущего контроля знаний**

## **Индивидуальное задание 3**

### **Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле**

#### **Задание:**

Внимательно прочитайте задание.

Ответьте на заданный вопрос, дайте характеристику основным понятиям.

#### **Задание:**

Назовите отличие и дайте характеристику простой товарной марки и марки со значком R.

#### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно даны все основные характеристики и определения.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в раскрытии понятий.

**Отметка «3»:** осуществляет поиск информации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

### Материалы текущего контроля знаний

## Индивидуальное задание 4

### Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле

#### Задание:

Внимательно прочитайте задание.

Ответьте на заданный вопрос, дайте характеристику основным понятиям.

#### Задание:

Может ли в товарной марке присутствовать название города, страны? Охарактеризуйте ответ.

#### Критерии оценки:

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно даны все основные характеристики и определения.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в раскрытии понятий.

**Отметка «3»:** осуществляет поиск информации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## **Индивидуальное задание 5**

### **Тема 1.1. Введение**

#### **Тема задания: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»**

##### **Задание:**

- Внимательно прочитайте ситуацию.
- Решите ситуацию с использованием «Правил торговли».
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

#### **«ЗАПИСНАЯ КНИЖКА»**

Покупатель придирчиво пролистал записную книжку и спросил:

- А другого цвета у вас нет?
- Нет, - ответила продавщица, забрала книжку и положила ее на место.

Что можно сказать о квалификации продавщицы и почему?

#### **РЕШЕНИЕ**

Квалификация продавщицы невысока, поскольку она не умеет, либо не старается *продавать* товар. Она поспешно и совершенно напрасно расценила вопрос покупателя как отказ от покупки. А ведь он мог означать всего лишь некоторую неудовлетворенность, желание сравнить, выбрать. Очевидно, имеющаяся книжка не вполне отвечала модели поиска покупателя, но при отсутствии выбора он мог согласиться купить и такую. (Именно так и был склонен поступить человек, чье наблюдение легло в основу данной задачи). Цвет ему не понравился, но зато все остальное его устраивало, а идти в другой магазин не хотелось. Однако, когда продавщица взяла у него из рук книжку, он не стал возражать, и покупка не состоялась.) Продавщице не следовало забирать книжку, пока покупатель сам не вернул ее.

Причиной ее ошибки, возможно, оказалось опасение, имеющееся в прогнозе у каждого продавца, что покупатель, отняв у него время напрасно, не купит изделие, которым интересовался. На фоне такого опасения вопрос покупателя о цвете стал для продавщицы синонимом отказа. Ошибки можно было избежать, если придерживаться принципа профессионального поведения, требующего уметь смотреть на дело чужими глазами.

Данное объяснение не исключает возможности и других причин (безразличия, нежелания продолжать беседу с покупателем и т.д.), любая из которых опять-таки подтверждает вывод о низкой квалификации продавщицы.

#### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

**Отметка «3»:** осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## **Индивидуальное задание 6**

### **Тема 1.1. Введение**

#### **Тема задания: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»**

##### **Задание:**

- Внимательно прочитайте ситуацию.
- Решите ситуацию с использованием «Правил торговли».
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

#### **«А ЕЩЕ МУЖЧИНА»**

Мужчина средних лет покупает в ларьке апельсиновый сок. Продавщица подает коробку со вмятиной. Он просит заменить коробку.

- Больше нет, последняя, - отвечает продавщица.
- Дайте с витрины.
- Не все ли равно. Ведь не из коробки пить будете?
- Может я вообще пить не буду. Может я ее для подарка беру... или в больницу.
- А еще мужчина, - ворчит продавщица и достает из ящика другую коробку.

В чем причина данного столкновения?

Чем вызвана последняя реплика продавщицы.

#### **РЕШЕНИЕ**

В приведенном эпизоде наиболее отчетливо проявляется одна из негативных особенностей общения в торговле – противоположная направленность интересов продавца и покупателя. Продавец стремится реализовать все товары, в том числе и не самые лучшие, покупатель же хочет получить товар хороший, без изъянов. Продать коробку с дефектом можно не каждому, а только человеку покладистому, не обращающему внимания на мелочи. Продавщица надеется, что именно таким и окажется данный покупатель – ведь он мужчина, а покупатели-мужчины, как показывает опыт, менее привередливы в выборе товара. Неожиданное его упорство противоречит ожиданиям продавщицы, раздражает ее. Этим и объясняется ее последняя реплика. Ей приходится уступить, но она не упускает случая уязвить покупателя, что свидетельствует о ее низком профессиональном уровне.

Этот эпизод, в частности, показывает, что далеко не всегда покупатели ведут себя в соответствии с распространенными ожиданиями, основанными на типовых характеристиках, т.е. свидетельствует о приблизительности существующих классификаций покупателей.

#### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

**Отметка «3»:** осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## **Индивидуальное задание 7**

### **Тема 1.1. Введение**

#### **Тема задания: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»**

##### **Задание:**

- Внимательно прочитайте ситуацию.
- Решите ситуацию с использованием «Правил торговли».
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

#### **«КОФТОЧКА»**

- Покажите мне такую кофточку.
- Пожалуйста.
- Но мне нужен 46-й размер, а вы мне дали 44-й.
- Почему же вы не сказали сразу?
- Извините, упустила...

Кто в чем не прав?

##### **РЕШЕНИЕ**

Неправы, хотя и в разной мере оба участника диалога. Как известно, квалифицированный продавец умеет на глаз определить, какой размер требуется покупателю, (правило «не спрашивай, что можешь угадать»). Продавщица именно так и поступила, но ошиблась на один размер. Сама по себе ошибка не значительна и легко исправима без ущерба для дальнейшего контакта: «Извините, мне показалось, что вам подходит 44-й». Однако вместо того, чтобы признать *свою* оплошность, продавщица бросает упрек покупательнице.

Даже если бы он и был справедливым, то и тогда в соответствии с принципами профессионального поведения продавщица должна была от него воздержаться и принять ошибку покупательницы на себя.

Покупательница же извиняется напрасно. Правда, такое поведение более выигрышно для дальнейшего взаимодействия, чем весьма вероятная встречная претензия: «А почему вы даете что попало и не спрашиваете, если сами не видите?»

Подобная уступчивость покупателей нередко позволяет избежать назревающих конфликтов, но вместе с тем она превращается в попустительство недостаточно квалифицированным и нерадивым продавцам.

##### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

**Отметка «3»:** осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

## **Индивидуальное задание 8**

### **Тема 1.1. Введение**

#### **Тема задания: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»**

#### **Задание:**

- Внимательно прочитайте ситуацию.
- Решите ситуацию с использованием «Правил торговли».
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

#### **«КОШЕЛЕК»**

- Я хочу купить вот такой кошелек.
- Пожалуйста, рубль в кассу.
- Хотелось бы сначала взглянуть.
- Вам какой? Коричневый, черный, желтый?
- Коричневый.

Продавщица подает первый попавшийся коричневого цвета. Покупатель осматривает его, открывает, закрывает.

- Но он очень тугой. Не найдется ли другой, чтобы посвободнее открывался?
- Они все такие. Пусть это вас не смущает: скоро разработается.
- А может, все-таки поищите?
- Бесполезно. Я же знаю.
- Покупатель нерешительно вертит кошелек в руках, кладет его на прилавок, идет к кассе, но затем поворачивается и выходит из магазина.

Почему не состоялась покупка?

#### **РЕШЕНИЕ**

Покупательница не учитывает возможного недоверия покупателя, для которого слава незнакомого работника магазина звучат не слишком убедительно и оставляют место для сомнения. («Наверняка, есть лучше, просто ей не хочется искать»).

Продавщица несколько раз упускает возможность использовать выбор как средство воздействия на покупателя. Дважды выбор мог быть предложен покупателю: вместо того, чтобы спрашивать о цвете нужно было сразу дать по кошельку каждого цвета или потом несколько коричневых. Да и сама продавщица могла взять не первый попавшийся, а выбрать. Когда же человек выразил сомнение в ее словах, не следовало голословно доказывать свою правоту. Гораздо проще было выложить перед покупателем несколько кошельков, и тогда он либо убедился бы в ее правоте, либо сам выбрал наиболее подходящий.

Неумелыми действиями продавщица сорвала почти совершенную покупку и предстала не в лучшем свете перед остальными посетителями магазина.

#### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

**Отметка «3»:** осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Материалы текущего контроля знаний****Индивидуальное задание 9****Тема 1.1. Введение****Тема задания: «Правила торгового обслуживания и торговли товарами»****Задание:**

- Внимательно прочитайте ситуацию.
- Решите ситуацию с использованием «Правил торговли».
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

**«ПИРОЖНЫЕ ИЛИ ТОРТ?»**

Кондитерский магазин, час пик...

Покупатель просит 10 пирожных. Пока продавщица их подбирает и упаковывает, он ворчит:

- Господи! Ну и продавцы, копаются, как черепахи.

Продавщица вручает ему пакет:

- Пожалуйста!
- Но не успела она обратиться к следующему покупателю, как он заявил:
- Я передумал, возьму лучше торт.

Продавщица забрала коробку с пирожными, разложила их по местам, открыла торт, показала его покупателю и стала завязывать.

- А нет ли другого за ту же цену? – осведомился покупатель, когда торт был уже завязан.
- Есть, - ответила девушка и стала показывать новый.

Но тут покупатель снова передумал:

- Вы знаете, я все же возьму пирожные.

Как быть продавщице? Какие принципы профессионального поведения особенно важны в этой ситуации?

Какие особенности общения в торговле проступают в данном эпизоде?

**РЕШЕНИЕ**

Имея дело с подобными покупателями, которые ни с кем не склонны считаться, продавцы испытывают большой соблазн обратить внимание человека на вое поведение, призвать его уважать других людей. Но каковы шансы добиться успеха? В лучшем случае – никаких. В худшем – оно будет воспринято покупателем как грубость и вызовет с его стороны защитные действия, которые могут привести к неприятным последствиям для продавца.

Лучшей защитой для продавца в подобных ситуациях является неукоснительное соблюдение следующих принципов профессионального поведения: принятие покупателя

таким, каков он есть и готовность к услугам, к выполнению любых его просьб, а в данном случае – даже капризов. Особенно это нужно соблюдать, если у продавца складывается впечатление, что покупатель испытывает его терпение специально, хочет вызвать конфликт. Когда же эпизод закончится, ни в коем случае не давать волю раздражению, а, наоборот, порадоваться своему успеху: «Ай, да я! Устояла, не дала себя спровоцировать!»

Следует помнить, что при правильном поведении продавца за него нередко вступаются другие покупатели. Разумеется, их вмешательство не перевоспитает такого человека, но в общении с ними он не имеет преимуществ в правах, как перед продавцом, и поэтому обычно вынужден отступить. Продавцу чаще всего такой оборот дела доставляет удовольствие, но показывать его нельзя, т.к. это может озлобить капризного покупателя, который немедленно воспользуется отыграться за свою неудачу на продавце. Последнему в данном случае лучше остаться в стороне от столкновения покупателей.

### **Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно сделаны выводы.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия.

**Отметка «3»:** осуществляет анализ ситуации с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.



**Материалы текущего контроля знаний****Отчет по экскурсии № 1****Тема 1.2. Виды розничной торговой сети и их характеристика****Тема практического занятия: «Устанавливание вида и типа организации торговли по идентифицирующим признакам»**

Цель:

1. Проконтролировать степень усвоения знаний: тип РТС, тип размещения здания магазина, специализация, метод продажи товаров, основные группы помещений магазина, планировка ТЗ.
2. Развивать способности отбирать, анализировать, систематизировать и обобщать данные.
3. Способствовать развитию художественных навыков оформления работы.

Тип урока: урок закрепления полученных знаний и умений, практическое занятие

Метод проведения: экскурсия на розничные торговые предприятия города Ачинска.

Структура практического занятия:

1. Оргмомент:
    - выявление отсутствующих
    - объявление темы и целей экскурсии
    - объяснение содержания отчета по экскурсии
    - распределение по розничным торговым предприятиям.
  2. Экскурсия. Ознакомиться с типом РТП, типом размещения его здания, его специализация, методом продажи товаров, основными группами его помещений, планировкой торгового зала.
- В результате экскурсии составить и оформить **отчет по экскурсии**.

Содержание отчета:

1. Наименование магазина
2. Адрес
3. Форма торговли
4. Форма собственности
5. Метод продажи товаров
6. Вид РТС
7. Специализация, ассортиментный перечень товаров
8. Тип здания магазина

9. Основные группы помещений магазина
  10. Планировка торгового зала
  11. виды оборудования в торговом зале.
- Отчет оформить в следующей форме (5-6 листов):

1. титульный лист
2. содержание
3. сам отчет
4. приложения (фотографии, рисунки, схемы)

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, отчет составлен в соответствии с требованиями.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки при оформлении.

**Отметка «3»:** осуществляет написание отчета с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Материалы текущего контроля знаний****Разноуровневое индивидуальное задание № 1****Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле****Задание:**

- Внимательно прочитайте понятия.
- Дайте определения понятиям.
- Решите задачу.
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

## 1 вариант

1. Реализованный спрос.
  2. Специальность работника, занимающегося изучением спроса.
  3. Формирующийся спрос.
  4. Группы видов спроса.
  5. Потребительский спрос.
  6. Методы изучения нереализованного спроса.
7. В магазине «Стиль» за март месяц реализованы 3 шубы норковые (остались товарные чеки и контрольно-кассовая лента). 2 покупательницы сделали заявки на шубы из каракуля 52 и 54 размера (этих размеров не оказалось в данное время). Продавец доложила директору, что больше смотрят на мутоновые шубки, но многих не устраивает высокая цена. Несколько покупательниц желали бы приобрести шубку из шиншиллы, а с этим видом меха магазин не работает.
- Какой вид и метод изучения спроса применялся на:
- норковые шубы,
  - каракулевые шубы,
  - мутоновые шубы,
  - шубы из шиншиллы?

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.

**Материалы текущего контроля знаний****Разноуровневое индивидуальное задание № 2****Тема 2.4. Основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле****Задание:**

- Внимательно прочитайте понятия.
- Дайте определения понятиям.
- Решите задачу.
- Дайте развернутый ответ по задаче, сделайте соответствующие выводы.

## 2 вариант

1. Нереализованный спрос.
  2. Виды реализованного спроса.
  3. Платежеспособный спрос.
  4. Методы изучения формирующегося спроса.
  5. Изучение спроса.
  6. Методы изучения реализованного спроса.
7. В магазине «Стиль» за март месяц реализованы 3 шубы норковые (остались товарные чеки и контрольно-кассовая лента). 2 покупательницы сделали заявки на шубы из каракуля 52 и 54 размера (этих размеров не оказалось в данное время). Продавец доложила директору, что больше смотрят на мутоновые шубки, но многих не устраивает высокая цена. Несколько покупательниц желали бы приобрести шубку из шиншиллы, а с этим видом меха магазин не работает.
- Какой вид и метод изучения спроса применялся на:
- норковые шубы,
  - каракулевые шубы,
  - мутоновые шубы,
  - шубы из шиншиллы?

**Критерии оценки:**

**Отметка «5»:** обучающийся проявляет способности в организации своей деятельности, умеет работать в команде, осуществляется поиск информации в различных знаковых системах, полностью и верно раскрыты все вопросы, правильно ведёт расчеты показателей.

**Отметка «4»:** верное освещение материала, но отсутствует полнота раскрытия, допущены небольшие ошибки в расчетах.

**Отметка «3»:** осуществляет вычисления с помощью преподавателя, не может правильно объяснить свою точку зрения.

**Отметка «2»:** работа выполнена с допущением существенных ошибок или не выполнена в соответствии с требованиями.