



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Международный институт экономики и лингвистики

Кафедра товароведения и экспертизы товаров

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине **МДК.04.01 «Выполнение работ по профессии
«Продавец непродовольственных / продовольственных товаров»»**

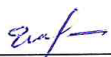
Специальность **38.02.04 «Коммерция» (по отраслям)**

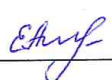
Квалификация выпускника **«Менеджер по продажам»**

Иркутск 2022 г.

Одобен
УМК Международного
института экономики и
лингвистики Иркутского
государственного университета

Разработан в соответствии с ФГОС СПО
по специальности 38.02.04 «Коммерция»
(по отраслям), утвержденного приказом
Минобрнауки РФ № 539 от 15 мая 2014 г.

Председатель УМК Крайнова Е.В., канд. филол. наук, доцент 

Разработчик Антонова Е.В., канд. биол. наук, доцент 

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине «Выполнение работ по профессии «Продавец непродовольственных / продовольственных товаров» МДК.04.01, по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям), квалификация «Менеджер продаж».

1. Компетенции (индикаторы компетенций), формируемые в процессе изучения дисциплины (курс 1 семестр 2):

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ИДК_{ОК.01} Способен распознавать задачу и/или проблему в профессиональном контексте и выбирать способы ее решения.	Знает: основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области; Умеет: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определить необходимые ресурсы; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); Владеет: актуальными методами работы в профессиональной сфере.
ПК 3.4	Классифицировать товары, идентифицировать их ассортиментную принадлежность, оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества	ИДК_{ПК 3.4} Владеет основами организации торговли, способен классифицировать товары, идентифицировать их ассортиментную принадлежность, оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества.	Знает: организацию торговли в организациях розничной торговли, классификацию товаров, их ассортиментную принадлежность; Умеет: оценивать качество, диагностировать дефекты, определять градации качества; соблюдать правила торговли; выполнять технологические операции по подготовке товаров к продаже, их выкладке и реализации; эксплуатировать оборудование в соответствии с назначением; Владеет: навыками организации работы на складе, размещения товарных запасов на хранение.

2. Текущий контроль

2.1. Программа оценивания контролируемых компетенций ПК 3.4.

Тема или раздел дисциплины ¹	Код индикатора компетенции	Планируемый результат ⁵	Показатель	Критерий оценивания	Наименование ОС ²	
					ТК ³	ПА ⁴
Тема 1. Роль и функции торговли	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: основные показатели деятельности предприятий торговли; деятельность службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области; Умеет: оценивать деятельность предприятий торговли; Владеет: навыками организации предприятий торговли.	Знает основные показатели деятельности предприятий торговли, деятельность службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области.	Демонстрирует знания товаров и услуг как объектов коммерческой деятельности; основных показателей деятельности предприятий торговли, в том числе Иркутской области.	УО	3
Тема 2. Основы трудового права	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; Умеет: ранжировать рабочее время и время отдыха продавца, нести материальную ответственность; Владеет: навыками выполнения требований должностной инструкции продавца.	Знает трудовой договор, принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле, НД.	Демонстрирует знания основ трудового права, НД (Требования к профессии «Продавец продовольственных и непродовольственных товаров», Должностная инструкция продавца (ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу), Материальная ответственность работников торговли (Договор о материальной ответственности). «Продавец продовольственных и непродовольственных товаров»).	УО	3

Тема 3. Алгоритм обслуживания покупателей. Деловая культура работника торговли	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: психологию общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; Умеет: общаться с покупателем на всех этапах обслуживания; Владеет: навыками установления контакта с покупателем и изучения потребительского спроса, правилами презентации, показа, предложения товаров.	Знает алгоритм обслуживания покупателей, элементы деловой культуры работника торговли.	Демонстрирует знания основных элементов культуры торгового обслуживания на всех этапах обслуживания.	УО ПР	3
Тема 4. Технология розничной торговли	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: типизацию и специализацию магазинов, особенности приемки товаров в магазине, особенности интернет-торговли, телефонные коммуникации, сегментацию покупателей; Умеет: подготавливать товары к продаже, размещать и выкладывать товары в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; Владеет: Методами стимулирования продаж товаров.	Знает технологию розничной торговли	Демонстрирует знания по специализации магазинов, особенностям приемки, выкладки товаров в магазине с учетом правил мерчендайзинга, особенностям интернет-торговли, телефонным коммуникациям.	УО ПР	3
Тема 5. Техническое оснащение магазинов	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: торговое оборудование в магазине. Умеет: рассчитывать коэффициенты выставочной и установочной площадей, проводить денежные расчеты	Знает техническое оснащение магазинов	Демонстрирует знания по подбору и размещению торгового оборудования в магазине с учетом коэффициентов выставочной и установочной площадей.	УО ПР	3

		с покупателями; Владеет: навыками подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды.				
Тема 6. Консультирование покупателей о свойствах товаров	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: Потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования. Умеет: общаться с покупателем при предложении и продаже товаров; Владеет: навыками установления контакта с покупателем и правилами презентации, показа, предложения товаров.	Знает Потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования.	Демонстрирует знания по Потребительским свойствам и показателям качества товаров, владеет навыками установления контакта с покупателем и правилами презентации, показа, предложения товаров.	УО ПР	3
Тема 7. Учет и отчетность в магазине	ИДК <i>ПК 3.4</i>	Знает: правила ведения учета и отчетности в магазине; Умеет: составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров, составлять товарный отчет, приходные и расходные документы, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров, составлять акты на бой, порчу, лом; Владеет: навыками подсчета стоимости товара с учетом массы, объема, длины.	Знает правила ведения учета и отчетности в магазине.	Демонстрирует знания по правилам ведения учета и отчетности в магазине, умеет составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров.	УО ПР	3

¹ Раздел, тема дисциплины указываются в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля). В таблицу вносят только те разделы (темы) которые предусматривают текущий контроль или промежуточную аттестацию.

² ОС – оценочное средство

³ ТК – текущий контроль: Тест (Т); Практическая работа (ПР); устный опрос (УО).

⁴ ПА – промежуточная аттестация (указывается оценочное средство, указывается номер задания, номер вопроса в билете или в тесте)

⁵ Указывается только тот результат, который реально оценивается при освоении данной темы

* в таблицу необходимо внести только те темы или разделы, в которых автором предусмотрен текущий контроль

2.2. Характеристика оценочных материалов для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС ²	Содержание задания ³ /вопроса и т.д.
ИДК ПК 3.4	Знает: • основные показатели деятельности предприятий торговли; технологии розничной торговли; • принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; • психологию общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; • техническое оснащение магазинов; • потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования; • правила ведения учета и отчетности в магазине.	УО ПР	• перечислить основные показатели деятельности предприятий торговли; определить суть технологии розничной торговли; • назвать принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; • перечислить правила общения в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; • охарактеризовать техническое оснащение магазинов; • перечислить основные потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования; • рассказать о правилах ведения учета и отчетности в магазине.
ИДК ПК 3.4	Умеет: • оценивать деятельность предприятий торговли; • общаться с покупателем на всех этапах обслуживания; • подготавливать товары к продаже, размещать и выкладывать товары в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; • рассчитывать коэффициенты выставочной и установочной площадей; • составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров, составлять товарный отчет, приходные и расходные документы, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров,	УО, ПР	• рассказать о методах оценки деятельности предприятий торговли; • рассказать о правилах общения с покупателем на всех этапах обслуживания; • перечислить требования к подготовке товаров к продаже, к размещению и выкладке товаров в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; • привести расчет коэффициентов выставочной и установочной площадей; • рассказать о правилах составления ассортиментного перечня, проведения инвентаризации

	составлять акты на бой, порчу, лом.		товаров, товарного отчета, приходных и расходных документов, актов на брак, недостачу, пересортицу товаров, актов на бой, порчу, лом.
ИДК ПК 3.4	Владеет: • навыками организации предприятий торговли; • навыками установления контакта с покупателем и изучения потребительского спроса, правилами презентации, показа, предложения товаров; • навыками подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; • навыками подсчета стоимости товара с учетом массы, объема, длины.	УО, ПР	• назвать основные требования к организации предприятий торговли; • рассказать о действиях продавца при продаже товара, перечислить требования к презентации, показу, предложению товаров; • рассказать о принципах подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; • привести расчет стоимости конкретного товара с учетом массы, объема, длины.

¹ Указывается только тот планируемый результат, который оценивается

² указывается оценочное средство (информация из п.2.1 – раздел таблицы «Наименование ОС»)

³ приводится краткая характеристика задания или вопрос (собеседования или теста), который позволяет оценить сформированность индикатора по данному показателю

Оценочные средства для текущего контроля

Внеаудиторная самостоятельная работа

№ 1 Тема работы: Изучение правил обслуживания покупателей.

Цель работы: закрепление знаний.

Норма времени на выполнение: 60 мин.

Форма представления выполненной работы: конспект с ответами на поставленные вопросы.

Содержание работы: Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, рекомендуемый список литературы составить конспект, изложив содержание следующих вопросов:

Дайте характеристику общих правил обслуживания покупателей.

1. Назовите основные элементы культуры торгового обслуживания.
2. Перечислите невербальные средства общения.
3. Назовите способы стимулирования покупателя на принятие решение о покупке.
4. Как осуществляется работа с жалобами покупателей?

№ 2 Тема работы: Технология розничной торговли.

Цель работы: закрепление знаний

Норма времени на выполнение: 90 мин.

Форма представления выполненной работы: конспект с ответами на поставленные вопросы.

Содержание работы: Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, рекомендуемый список литературы составить конспект, изложив содержание следующих вопросов:

1. Назовите методы стимулирования продаж товаров.
2. Приведите примеры размещения и выкладки товаров в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга.
3. Назовите особенности Интернет-торговли.
4. Как осуществляется приемка товаров по количеству и качеству?
5. Кто несет ответственность за нарушение законодательства в сфере торговли?

№ 3 Тема работы: Техническое оснащение магазинов.

Цель: закрепление знаний.

Норма времени на выполнение: 90 мин.

Форма представления выполненной работы: конспект с ответами на поставленные вопросы.

Содержание работы: Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, рекомендуемый список литературы составить конспект, изложив содержание следующих вопросов:

1. Какую мебель используют для торговых и складских помещений магазина?
2. Как рассчитывают коэффициенты выставочной и установочной площадей?
3. Как осуществляют денежные расчеты с покупателями?
4. Какие системы защиты товаров от хищений располагают в торговых залах?

№ 4

Тема работы: Консультирование покупателей о свойствах товаров.

Цель: закрепление знаний.

Норма времени на выполнение: 90 мин.

Форма представления выполненной работы: конспект с ответами на поставленные вопросы.

Содержание работы: Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, рекомендуемый список литературы составить конспект, изложив содержание следующих вопросов:

1. Опишите потребительские свойства и показатели качества посуды, электротоваров, ювелирных украшений, игрушек, тканей, одежды, обуви и других товаров.
2. Назовите классические стандарты обслуживания покупателей.
3. По каким основным параметрам оценивается качество предлагаемых услуг?

№ 5

Тема работы: Учет и отчетность в магазине

Цель: закрепление знаний.

Норма времени на выполнение: 90 мин.

Форма представления выполненной работы: конспект с ответами на поставленные вопросы.

Содержание работы: Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, рекомендуемый список литературы составить конспект, изложив содержание следующих вопросов:

1. Кто занимается составлением товарного отчета? Что он содержит?
2. Как осуществляют составление приходных и расходных документов?
3. Кто составляет акты на брак, недостачу, пересортицу товаров?
4. Инкассация торговой выручки в магазине.
5. Как составляют ассортиментный перечень?
6. Как проводят инвентаризация товаров в магазине?

Критерии оценки выполнения письменной самостоятельной работы (пример):

Отметка «5» - работа выполнена в полном объеме; учтены все требования к данной работе; самостоятельно поставлены цели и задачи работы, соответствующие заданной теме/проблеме; получены результаты в соответствии с поставленной целью; работа оформлена аккуратно и грамотно.

Отметка «4» - выполнены требования к отметке «5», но были допущены два-три недочета; не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Отметка «3» - работа выполнена не в полном объеме, но объем выполненной части работы позволяет получить часть результатов в соответствии с поставленной целью.

Отметка «2» - работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет получить никаких результатов в соответствии с поставленной целью.

3. Промежуточная аттестация

По дисциплине «Техническое оснащение торговых организаций и охраны труда» для промежуточной аттестации предусмотрена очная форма обучения, 2 семестр – зачет.

3.1. Оценка запланированных результатов по дисциплине

Код компетенции	Код оцениваемого индикатора	Результаты обучения	Показатели
ПК 3.4	ИДК ПК 3.4	Знает: - основные показатели деятельности предприятий торговли; технологию розничной торговли; - принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; - психологию общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; - техническое оснащение магазинов; - потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования; правила ведения учета и отчетности в магазине.	- перечисляет основные показатели деятельности предприятий торговли; определить суть технологии розничной торговли; - называет принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; - владеет основами психологии общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; - характеризует техническое оснащение магазинов; - перечисляет основные потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования; рассказывает о правилах ведения учета и отчетности в магазине.
		Умеет: - оценивать деятельность предприятий торговли; - общаться с покупателем на всех этапах обслуживания;	- рассказывает о методах оценки деятельности предприятий торговли; - рассказывает о правилах общения с покупателем на всех

		• подготавливать товары к продаже, размещать и выкладывать товары в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; • рассчитывать коэффициенты выставочной и установочной площадей; • составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров, составлять товарный отчет, приходные и расходные документы, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров, составлять акты на бой, порчу, лом.	этапах обслуживания; • перечисляет требования к подготовке товаров к продаже, к размещению и выкладке товаров в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; • приводит расчет коэффициентов выставочной и установочной площадей; • имеет четкое представление о правилах составления ассортиментного перечня, проведения инвентаризации товаров, товарного отчета, приходных и расходных документов, актов на брак, недостачу, пересортицу товаров, актов на бой, порчу, лом.
		Владеет: • навыками организации предприятий торговли; • навыками установления контакта с покупателем и изучения потребительского спроса, правилами презентации, показа, предложения товаров; • навыками подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; • навыками подсчета стоимости товара с учетом массы, объема, длины.	• перечисляет основные требования к организации предприятий торговли; • рассказывает о действиях продавца при продаже товара, перечисляет требования к презентации, показу, предложению товаров; • имеет четкое представление о принципах подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; • может рассчитать стоимость конкретного товара с учетом массы, объема, длины.

3.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенции (индикатора) на этапе освоения дисциплины «Техническое оснащение торговых организаций и охраны труда».

Промежуточная аттестация в форме зачета.

Код компетенции или индикатора	Показатели и критерии оценки достижения освоения компетенции		
	ЗАЧТЕНО		НЕ ЗАЧТЕНО
ИДК ПК 10.1	Знает:	Знает основные показатели деятельности предприятий торговли; технологию розничной торговли; принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; психологию общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей;	Не знает основные показатели деятельности предприятий торговли; не может назвать принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле; не владеет основами психологии общения и отношений в торговле на всех этапах обслуживания покупателей; не может

		техническое оснащение магазинов; потребительские свойства и показатели качества товаров, правила консультирования.	охарактеризовать техническое оснащение магазинов; не знает основные потребительские свойства и показатели качества товаров.
	Умеет:	Умеет оценивать деятельность предприятий торговли; общаться с покупателем на всех этапах обслуживания; подготавливать товары к продаже, размещать и выкладывать товары в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; рассчитывать коэффициенты выставочной и установочной площадей; составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров, составлять товарный отчет, приходные и расходные документы, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров, составлять акты на бой, порчу, лом.	Не может оценить деятельность предприятий торговли; не умеет общаться с покупателем на всех этапах обслуживания; подготавливать товары к продаже, размещать и выкладывать товары в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга; рассчитывать коэффициенты выставочной и установочной площадей; составлять ассортиментный перечень, проводить инвентаризацию товаров, составлять товарный отчет, приходные и расходные документы, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров, составлять акты на бой, порчу, лом.
	Владеет:	Владеет навыками организации предприятий торговли; установления контакта с покупателем и изучения потребительского спроса, правилами презентации, показа, предложения товаров; подбора торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; подсчета стоимости товара с учетом массы, объема, длины.	Не владеет навыками организации предприятий торговли; методами установления контакта с покупателем и изучения потребительского спроса, правилами презентации, показа, предложения товаров; не может подобрать торговое оборудование специализированных магазинов парфюмерии, косметики, мебели, обуви, одежды, посуды; не может рассчитать стоимость конкретного товара с учетом массы, объема, длины.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он заработал в течение семестра не менее 60% за счет решения практических работ и ситуационных задач, активной работы на семинарских занятиях, хорошем посещении лекций и семинарских занятий (70%), наличии конспектов лекций; кроме того, даны правильные и полные ответы на все вопросы; если ответ правильный, но аргументации недостаточно или даны недостаточно точные ответы;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он заработал в течение семестра менее 60% и показал отсутствие знаний по основным понятиям дисциплины (ответ неправильный или вовсе не дан).

3.3. Оценочные материалы (средства), обеспечивающие диагностику сформированности компетенций (или индикаторов компетенций), заявленных в рабочей программе дисциплины (модуля)



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Иркутский государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)
Факультет/институт МИЭЛ**

Вопросы для собеседования (опроса)

1. (знать) Назовите основные задачи организации управления торгово-технологическим процессом в магазине.
2. (знать) Какие средства управления торгово-технологическими операциями используются в магазине?
3. (знать) Что понимается под научной организацией труда в магазине?
4. (знать) Какие формы организации труда применяются в магазине?
5. (знать) Что означает разделение труда работников магазина и его кооперация?
6. (знать) Какова структура управления магазином?
7. (знать) Назовите основные категории работников магазина и их функции.
8. (знать) Что означает нормирование труда работников магазина?
9. (знать) Какие применяются способы изучения затрат рабочего времени работников магазина?
10. (знать) Для чего разрабатываются графики выхода на работу работников магазина?
11. (знать) Какие применяются виды графиков выхода на работу и при каких условиях?
12. (знать) Что понимается под условиями труда в магазине и какие влияние они оказывают на работников?
13. (знать) Какие виды материальной ответственности применяются в магазине?
14. (знать) Порядок оформления материальной ответственности работников магазина?
15. (знать) Кем и когда были утверждены Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами? Что регулируют данные Правила?
16. (знать) Какие товары принимаются на комиссию? Как оформляется прием товаров на комиссию?
17. (знать) Каков порядок приема на комиссию транспортных средств, антиквариата, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, гражданского оружия?
18. (знать) Какие товары не принимаются на комиссию?
19. (знать) Какие сведения о товаре указываются в товарном ярлыке?
20. (знать) При наличии, каких документов принимаются товары на комиссию от граждан?
21. (знать) Каков срок поступления товара, принятого на комиссию, в продажу?
22. (знать) Каковы права покупателя при продаже ему товара надлежащего качества?

23. (знать) Что относится к товарам длительного пользования?
24. (знать) Где производится продажа товаров в кредит?
25. (знать) Кому осуществляется продажа товаров в кредит?
26. (знать) По какой цене производится продажа товаров в кредит?
27. (знать) Когда осуществляется передача покупателям приобретенных ими в кредит товаров?
28. (знать) Как взимается оставшаяся стоимость товара с покупателя при увольнении его с работы (или переводе на другое предприятие)?
29. (знать) Кем и когда утверждены правила розничной торговли алкогольной продукцией?
30. (знать) Какие документы должен иметь продавец при продаже алкогольной продукции?
31. (знать) Какой информацией должен обеспечить продавец покупателя при продаже алкогольной продукции?
32. (знать) Кто осуществляет контроль над соблюдением правил торговли алкогольной продукцией?
33. (знать) Кем и когда утвержден настоящий Закон? «О защите прав потребителей». Что регулирует настоящий Закон? Каковы основные понятия, используемые в Законе?
34. (знать) В чем заключаются права и особенности изготовителя в области установления сроков службы, годности товара и гарантийного срока?
35. (знать) В чем заключается право потребителя на информацию об изготовителе и о товарах?
36. (знать) Какова ответственность изготовителя за предоставление ненадлежащей информации?
37. (знать) Какова ответственность продавца за нарушение прав потребителей?
38. (знать) Каково право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков?
39. (знать) Каков порядок компенсации морального вреда?
40. Чем определяется недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя?
41. (знать) Каковы последствия продажи товара ненадлежащего качества?
42. (знать) Когда должны быть устранены недостатки товара изготовителя (продавцом)?
43. (знать) Каков порядок расчетов с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества?
44. (знать) Каковы порядок и срок обмена товара ненадлежащего качества?
45. (знать) Какие полномочия имеются у федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров?
46. (знать) Как организована защита прав потребителей? Что такое услуга розничной торговли?
47. (знать) В каком нормативном документе приводится классификация услуг розничной торговли?
48. (знать) Как классифицируются услуги розничной торговли?
49. (знать) Что относится к услугам по реализации товаров? Что такое дополнительные услуги?
50. (знать) Какие требования предъявляются к услугам розничной торговли? Что предусматривают требования услуги розничной торговли социального назначения?
51. (знать) Какая информация для покупателей должна быть в магазине? Что предполагают требования эстетики услуги торговли?
52. (знать) Как оформляется фасад магазина? Что такое интерьер магазина?
53. (знать) От чего зависит оформление интерьера магазина?

54. (знать) Что предполагают требования технологичности услуги торговли?
55. (знать) Укажите назначение торговой мебели.
56. (уметь) Разработайте схему классификации торговой мебели.
57. (знать) Дайте характеристику торговой мебели разных видов и типов по признакам классификации.
58. (уметь) Опишите последовательность размещения и использования торговой мебели.
59. (уметь) Как рассчитывают коэффициенты выставочной и установочной площадей?
60. (знать) Какие требования предъявляют к правилам презентации, показа, предложения товаров?

Педагогический работник _____ Е.В. Антонова
(подпись)

Врио заведующего кафедрой _____ Е.В. Антонова
(подпись)

«_____» _____ 2023 г.

Критерии оценки:

«зачтено», если даны правильные и полные ответы на все заданные вопросы; если ответ правильный, но аргументации недостаточно или даны недостаточно точные ответы;
«не зачтено», если он показал отсутствие знаний по основным понятиям дисциплины.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Иркутский государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)
Факультет/институт МИЭЛ**

Вопросы на зачет

1. Торговля как вид предпринимательской деятельности.
2. Товары и услуги как объекты коммерческой деятельности.
3. Основные показатели деятельности предприятий торговли.
4. Деятельность службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области.
5. Принципы правового регулирования трудовых отношений в торговле. Трудовой договор. Рабочее время и время отдыха продавца.
6. Требования к профессии «Продавец продовольственных и непродовольственных товаров».
7. Должностная инструкция продавца (ГОСТ Р 51305-2009. Услуги торговли. Требования к персоналу).
8. Материальная ответственность работников торговли (Договор о материальной ответственности).
9. Психология общения и отношений в торговле.
10. Вербальные и невербальные средства общения в коллективе и с покупателями.
11. Профессиональная этика и эстетика в торговле.
12. Основные элементы культуры торгового обслуживания.
13. Характеристика этапов обслуживания покупателей.
14. Изучение невербальных средств общения.
15. Отработка навыков установления контакта с покупателем и изучение потребительского спроса.
16. Применение правил презентации, показа, предложения товаров.
17. Управление возражениями покупателей.
18. Стимулирование покупателя на принятие решение о покупке. Завершение продажи.
19. Послепродажное обслуживание. Алгоритм обслуживания покупателей.
20. Деловое общение с покупателями. Работа с жалобами покупателей.
21. Розничная торговая сеть.
22. Типизация и специализация магазинов (ГОСТ Р 51303-2013. Торговля. Термины и определения), (ГОСТ Р 51773-2009. Услуги торговли. Классификация предприятий торговли).
23. Сегментация покупателей. Технология апселл.
24. Воронка продаж. Особенности Интернет-торговли.
25. Телефонные коммуникации. Формирование лояльности покупателей в магазине.
26. Программа лояльности. Методы стимулирования продаж товаров.

27. Особенности приемки товаров в магазине: значение, виды, места приемки, регламентирующие документы, лица, осуществляющие приемку (по количеству и качеству).
28. Хранение продовольственных и непродовольственных товаров в магазине.
29. Товарные потери в продовольственном магазине.
30. Подготовка продовольственных и непродовольственных товаров к продаже.
31. Размещение и выкладка товаров в торговом зале с учетом правил мерчендайзинга.
32. Мерчендайзинг: правила и принципы применения.
33. Оформление подарков и внутримагазинных витрин. Услуги, оказываемые покупателям в магазинах.
34. Информационный уголок покупателя. Рекламно-информационное оформление магазинов.
35. Торговое оборудование в магазине.
36. Мебель для торговых и складских помещений магазина.
37. Расчет коэффициентов выставочной и установочной площадей.
38. Контрольно-кассовые терминалы. Денежные расчеты с покупателями.
39. Системы защиты товаров от хищений в торговых залах.
40. Подбор торгового оборудования специализированных магазинов парфюмерии, косметики,
41. мебели, обуви, одежды, посуды.
42. Консультирование покупателей при реализации товаров.
43. Потребительские свойства и показатели качества посуды, электротоваров, ювелирных украшений, игрушек, тканей, одежды, обуви и других товаров.
44. Правила оформления ценников на товары, товарные чеки.
45. Инкассация торговой выручки в магазине.
46. Составление актов на бой, порчу, лом.
47. Составление ассортиментного перечня. Инвентаризация товаров в магазине.