

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Саратовской области  
«Саратовский техникум отраслевых технологий»

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по «ПМ.04 Выполнение работ по профессии 17351 Продавец непродовольственных товаров»  
(38.02.08 Торговое дело)

Саратов 2024

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии/специальности СПО 38.02.08 Торговое дело программы учебной дисциплины ПМ.04 Выполнение работ по профессии 17351 Продавец непродовольственных товаров.

Составитель/разработчик (составители): Горбачева Елена Вячеславовна, преподаватель  
ГАПОУ СО «Саратовский техникум отраслевых технологий»

## Содержание

1.	Паспорт комплекта фонда оценочных средств	4
2.	Критерии оценивания успеваемости	10
2.1.	Критерии оценивания теоретических знаний	10
2.2	Критерии оценивания практических знаний	16
3.	Комплекты оценочных средств	17
3.1.	Комплекты оценочных средств для текущего контроля	17
3.2	Комплекты оценочных средств для промежуточного контроля	52
3.3	Комплекты оценочных средств для итоговой аттестации	62

## **1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Программой общеобразовательной дисциплины ПМ.04 Выполнение работ по профессии 17351 Продавец непродовольственных товаров предусмотрено проведение текущего, промежуточного контроля и итоговой аттестации.

Фонды оценочных средств нацелены на оценку достижений, общих и профессиональных компетенций, дисциплинарных результатов.

**Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащего проверке**

Код ОК и ПК	Дисциплинарные результаты			Тип оценочных мероприятий
	Умения	Знания	Навыки	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу или проблему в профессиональном или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;		<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>-устный опрос;</li> <li>-фронтальный письменный опрос;</li> <li>- доклады, рефераты;</li> <li>-оценка составленных презентаций по темам раздела;</li> <li>-оценка самостоятельно выполненных заданий;</li> <li>-решение ситуационных задач;</li> <li>- контрольная работа проводится в форме тестирования</li> </ul>
	определять этапы решения задачи;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;		
	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	методы работы в профессиональной и смежных сферах;		
	составлять план действия;	структуру плана для решения задач;		
	определять необходимые ресурсы;	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности		
	владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;			
	реализовывать составленный план;			
	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)			
ОК 02 Использовать современные средства	определять задачи для поиска информации;	номенклатура информационных источников, применяемых в		

поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;	профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.		
	выделять наиболее значимое в перечне информации;			
	оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;			
	использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.			
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;	содержание актуальной нормативно-правовой документации;		

сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;	современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;		
	определять источники финансирования	основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации;		
		кредитные банковские продукты		
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды;	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.		
	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	основы проектной деятельности		
ОК 05 Осуществлять устную и письменную	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по	особенности социального и культурного контекста;		

коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	профессиональной тематике на государственном языке;			
		правила оформления документов и построения устных сообщений		
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	применять стандарты антикоррупционного поведения	значимость профессиональной деятельности по специальности		
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;		



	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);		
	строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.		
	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Навыки</b>	
ПК 4.1 Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров	идентифицировать товары различных товарных групп (текстильных, обувных, пушно-меховых, овчинно-шубных, хозяйственных, галантерейных, ювелирных, парфюмерно-косметических, культурно-бытового назначения);	ассортимент и товароведные характеристики основных групп непродовольственных товаров;	обслуживания покупателей и продажи различных групп непродовольственных товаров	- тестирование; -устный опрос; -фронтальный письменный опрос; - доклады, рефераты; -оценка составленных презентаций по темам раздела; -оценка самостоятельно
	оценивать качество по органолептическим показателям;	показатели качества различных групп непродовольственных товаров;		

ПК 4.2 Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании	Подготавливать товары к продаже: распаковывать, собирать, проверять эксплуатационные свойства;	особенности маркировки, упаковки и хранения отдельных групп продовольственных товаров;	обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров;	выполненных заданий; -решение ситуационных задач; - контрольная работа проводится в форме тестирования
		технологию хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки;		
		правила торгового обслуживания и торговли товарами;		
ПК 4.3 Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары	осуществлять контроль над своевременным пополнением рабочего запаса товаров, их сохранностью;	технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки; правила торгового обслуживания и торговли товарами;	приема товаров в соответствии с сопроводительными документами;	
ПК 4.4 Обслуживать покупателей, консультировать их свойства непродовольственных товаров	консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров;	перечислять классификацию, назначение, свойства непродовольственных товаров пользователям;	обслуживания и консультирование покупателей о свойствах товаров;	
		нормативную документацию по защите прав потребителей;		
ПК 4.5 Соблюдать условия хранения, сроки годности и сроки реализации продаваемых товаров	создавать оптимальные условия хранения непродовольственных товаров и осуществлять проверку товара по сроку годности	правила расфасовки артикула и маркировки, способы использования, хранения и ухода за товарами;	проверять товар по срокам годности и реализации	
		условия и сроки транспортирования и хранения, санитарно-		

		эпидемиологические требования к ним;		
ПК 4.6 Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования	использовать в технологическом процессе измерительное, механическое, технологическое контрольно-кассовое оборудование;	классификацию, назначение видов торгового оборудования;	правила его эксплуатации торгово-технологического оборудования;	
		устройство и принципы работы оборудования;		
		типовые правила эксплуатации оборудования;		
ПК 4.7 Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей	создавать оптимальные условия хранения непродовольственных товаров;	гарантийные сроки пользования непродаваемых товаров,	осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей;	
ПК 4.8 Изучать спрос покупателей	изучать спрос покупателей;	анализировать рынок с целью формирования спроса для клиентов;	изучать спрос покупателей;	
ПК 4.9 Проверять платежеспособность государственных денежных знаков	работать на контрольно-массовой машине, подсчитывать чеки (деньги) и сдавать их в установленном порядке,	Называть основные элементы защиты государственных денежных знаков при использовании оборудования для проверки банкнот	проверять платежеспособность государственных денежных знаков;	
ПК 4.10 Оформлять документы по кассовым операциям	производить сверку суммы реализации по показаниям кассовых счетчиков;	формировать документы по кассовым операциям	оформлять документы по кассовым операциям	

## 2. Критерии оценивания успеваемости обучающихся.

### 2.1. Критерии оценивания теоретических знаний

С целью проверки теоретических знаний по ПМ.04 Выполнение работ по профессии 17351 Продавец непродовольственных товаров могут использоваться методы устного и письменного контроля в следующих формах:

- выполнение творческих заданий (подготовка сообщений, доклада, реферата);
- создание мультимедийных презентаций;
- ответы на контрольные вопросы;
- тестирование;
- составление словаря терминов либо кроссворда.

#### Требования к устным ответам

Результатом проверки уровня усвоения учебного материала является отметка. При оценке знаний обучающихся предполагается обращать внимание на правильность, осознанность, логичность и доказательность в изложении материала, точность использования терминологии, самостоятельность ответа. Оценка знаний предполагает учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к организации работы.

#### Критерии оценки устного ответа:

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
Оценка 5 («отлично»)	полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую терминологию и символику; правильно выполнил рисунки, чертежи, графики, сопутствующие ответу; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания; продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость использованных при ответе умений и навыков; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов учителя. Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию учителя.
Оценка 4 («хорошо»)	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие математического содержания ответа, исправленные по замечанию учителя. допущены ошибки или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в

	выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию учителя.
Оценка 3 («удовлетворительно»)	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий и, использовании математической терминологии, чертежах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя; обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и навыков.
Оценка 2 («неудовлетворительно»)	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании математической терминологии, в рисунках, чертежах или графиках, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя. обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

### Требования к оформлению доклада

Доклад предоставляется в распечатанном виде, объёмом 3-5 страниц. Текст доклада должен быть представлен в текстовом редакторе Word, шрифт – Times New Roman 14, межстрочный интервал – 1.5 (полуторный). Поля: верхнее - 2, нижнее - 2, левое- 3, правое - 1,5.

Доклад должен включать в себя: введение, основную часть, заключение, список литературы (не менее 5 источников).

#### Критерии оценки доклада:

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
Оценка 5 («отлично»)	материал изложен в определенной логической последовательности. Тема доклада раскрыта полностью.

Оценка 4 («хорошо»)	тема раскрыта, но при этом допущены не существенные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
Оценка 3 («удовлетворительно»)	тема раскрыта не полностью, допущена существенная ошибка.
Оценка 2 («неудовлетворительно»)	содержании доклада не раскрывает рассматриваемую тему, обнаружено не понимание основного содержания учебного материала

Доклад может быть представлен как доклад-презентация. Необходимо представить 5-7 слайдов. Время доклада -5 минут. Критерии оценки доклада такие же. Дополнительно оценивается презентация.

<b>Оформление слайдов</b>	<b>Параметры</b>
Стиль	Соблюдать единого стиля оформления.
Фон	Фон не должен быть слишком темным или ярким, чтобы не отвлекать внимания от содержания слайдов.
Использование цвета	Слайд не должен содержать более трех цветов. Фон и текст должны быть оформлены контрастными цветами.
Анимационные эффекты	При оформлении слайда использовать возможности анимации. Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания слайдов.
<b>Представление информации</b>	<b>Параметры</b>
Содержание информации	Слайд должен содержать минимум информации. Информация должна быть изложена доступным языком. Содержание текста должно точно отражать этапы выполненной работы. Текст должен быть расположен на слайде так, чтобы его удобно было читать. В содержании текста должны быть ответы на проблемные вопросы. Текст должен соответствовать теме презентации.
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре. Надпись должна располагаться под картинкой.
Размер шрифта	Для заголовка – не менее 24. Для информации не менее – 18. Лучше использовать один тип шрифта. Важную информацию лучше выделять жирным шрифтом, курсивом, подчеркиванием. На слайде не должно быть много текста, оформленного прописными буквами.
Выделения информации	На слайде не должно быть много выделенного текста (заголовки, важная информация).

Объем информации	Слайд не должен содержать большого количества информации. Лучше ключевые пункты располагать по одному на слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: <ul style="list-style-type: none"> <li>– с таблицами</li> <li>– с текстом</li> <li>– с диаграммами</li> </ul>

#### Критерии оценивания презентаций:

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
Оценка 5 («отлично»)	выполненная презентация отвечает всем требованиям критериев
Оценка 4 («хорошо»)	в презентации имеются незначительные нарушения или отсутствуют какие-либо параметры
Оценка 3 («удовлетворительно»)	при оценивании половина критериев отсутствует

#### Требования к оформлению реферата

Реферат предоставляется в распечатанном виде, объемом 10-15 страниц. Текст реферата должен быть представлен в текстовом редакторе Word, шрифт - TimesNewRoman 14, межстрочный интервал – 1.5 (полуторный), в таблицах возможен межстрочный интервал – 1(одинарный), поля: верхнее - 2, нижнее - 2, левое- -3, правое - 1,5.

Реферат должен включать в себя: содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы (не менее 5 источников).

Время на защиту реферата: 5 минут.

#### Критерии оценивания реферата:

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
Оценка 5 («отлично»)	материал изложен в определенной логической последовательности. Тема реферата раскрыта полностью.
Оценка 4 («хорошо»)	тема реферата раскрыта, при этом допущены не существенные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
Оценка 3 («удовлетворительно»)	тема раскрыта не полностью, допущена существенная ошибка
Оценка 2 («неудовлетворительно»)	при защите реферата обнаружено не понимание основного содержания учебного материала

#### Выполнение тестирования

##### Критерии оценивания:

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
Оценка 5 («отлично»)	если студент при тестировании дал 85-100% правильных ответов
Оценка 4 («хорошо»)	если студент при тестировании дал 69-84% правильных ответов

Оценка 3 («удовлетворительно»)	если студент при тестировании дал 51-68% правильных ответов
Оценка 2 («неудовлетворительно»)	если студент при тестировании дал менее 50% правильных ответов





## 2.2. Критерии оценивания практических знаний

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Оценка 5 («отлично»)	студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.
Оценка 4 («хорошо»)	студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.
Оценка 3 («удовлетворительно»)	студент затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя.
Оценка 2 («неудовлетворительно»)	студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

### 3. Комплекты оценочных средств.

#### 3.1. Комплект оценочных средств для текущего контроля

Для осуществления оперативного контроля по темам изучаемой учебной дисциплины используются следующие типы контрольных заданий:

---

#### **Раздел 1. Розничная торговля непродовольственными товарами** **МДК 04.01 Розничная торговля непродовольственными товарами** **Тема 1.1. Услуги розничной торговли**

**Урок № 1-2.** Предмет, цели, задачи МДК.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Сущность цели и задачи розничной торговли?
2. Коммерческая деятельность в розничных торговых предприятиях?
3. Функции розничной торговли?
4. Цели и задачи розничной торговли?
5. Форматы розницы?
6. Классификация розничной торговли?
7. Правила розничной торговли?

**Урок № 3-4** Услуги розничной торговли: ГОСТ РФ 51303 99.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Расскажите какие услуги есть розничной торговли?
2. Товарное обращение понятие.
3. Понятие торговля.
4. Понятие розничная торговля.
5. В чем отличие оптовой торговли и розничной.

**Урок № 5-6** Специализированные органы контроля: РОСПОТРЕБНАДЗОР.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Расскажите об организации ?
2. Основные задачи Роспотребнадзора?
3. Какие проверки Роспотребнадзора вправе проводить?

**Урок № 7-8 Самостоятельная работа.** Сообщение на тему: «Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установление срока годности товара (работы); гарантийного срока на товар (работу)»  
Оценивание самостоятельной работы

#### **Тема 1.2. Виды розничной торговой сети**

**Урок № 9-10** Понятие розничной торговой сети – краткая характеристика.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Розничная торговая сеть – понятие.
2. Розничная торговая сеть классифицируется по каким признакам?
3. Структура розничной сети – понятие.

**Урок № 11-12.** Функции предприятий розничной торговли: коммерческие, технологические.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса.*

1. Функции розничной торговой сети?
2. К основным торговым функциям предприятий розничной торговли относятся?
3. Технологический процесс включает в себя операции, какие?

**Урок № 13-14.** Понятие специализации и основные группы магазинов определяющих специализацию.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса.*

1. По специализации торговой деятельности магазины можно разделить на какие группы?
2. Опишите Универсальную группу.
3. Предлагают покупателям товары какой-либо одной товарной группы (одежда, ткани, безалкогольные напитки) или в них может быть представлена часть какой-либо товарной группы (мужские костюмы, льняные ткани, минеральные воды)Какая это группа магазинов?
4. Расскажите о неспециализированной группе магазинов?

**Урок № 15-16.** Характеристика типов магазинов в зависимости от ассортимента: универмаг, супермаркет, гипермаркет, дискаунт, торговый центр и другие.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса.*

1. В 2001г. разработан ГОСТ Р. «Розничная торговля. Классификация предприятий». Какие типы магазинов предусматривают?
2. Расскажите о каждом типе магазина: универмаг, универмаг «Детский мир»; гипермаркет; универсам (супермаркет); гастроном; продукты (мини-маркет); товары повседневного спроса; промтовары; специализированные магазины.

### **Тема 1.3. Особенности технологических планировок предприятий розничной торговли**

**Урок № 17-18.** Размещение розничных торговых предприятий: принципы, факторы, влияющие на размещение магазинов.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

#### **Тестирование**

A1. Каким должно быть расстояние между рядами со стеллажами при хранении товаров:

- а) 70см
- б) 20см
- в) 50см
- г) 2м

A2. Как называется способ выкладки товаров в виде фигурных штабелей, пирамид, стопок, спиралей, позволяющий привлечь внимание покупателей?

- а) декоративная выкладка
- б) вертикальная выкладка
- в) горизонтальная выкладка

г) демонстрационная выкладка

A3. Как называются знаки, которые информируют покупателя о возможной опасности товаров или указывают на действия по предотвращению опасности?

а) товарные

б) эксплуатационные

в) манипуляционные

г) предупредительные

A4. К натуральным волокнам относятся:

а) джут

б) лавсан

в) вискоза

г) капрон

A5. Укажите свойство шерстяного волокна, на котором основано производство валяной обуви:

а) износоустойчивость

б) свойлачиваемость

в) высокая гигроскопичность

г) стойкость к действию кислот

A6. Как называется верхняя мужская одежда приталенного силуэта, с удлинённой спинкой (фалдами) и короткими до талии полочками?

а) плащ

б) куртка

в) фрак

г) жилет

A7. Как хранят текстильные товары?

а) при 20°C-25°C, влажность 85%-90%

б) при 30°C-35°C, влажность 35%-40%

в) при 10°C-30°C, влажность 50%-70%

г) при -10°C- 0°C, влажность 50%-70%

A8. Кожа, полученная из козких шкур хромовым дублением; имеет красивый внешний вид, небольшую толщину, мягкая и достаточно прочная; применяется для модельной взрослой и детской обуви:

а) велюр

б) шедро

в) яловка

г) замша

A9. В штихмассовой (европейской) системе нумерации обуви межразмерный интервал составляет, мм:

а) 5,0 мм

б) 10,0 мм

в) 8,46 мм

г) 6,67 мм

A10. Как называется процесс обработки полуфабриката специальными веществами, в результате которого происходит скрепление смежных молекул коллагена; и гольё превращается в кожу:

а) отмока

б) дубление

в) золение

г) двоение

A11. Для получения кожи используется слой шкуры:

а) дерма

- б) подкожно-жировая клетчатка
- в) эпидермис и дерма
- г) все три слоя

A12. В основе деления парфюмерных жидкостей на виды (согласно ГОСТ 17237-93) лежит:

- а) содержание спирта
- б) содержание душистых веществ
- в) содержание воды
- г) крепость (условная)

A13. Маркировка швейных изделий для мужчин должна содержать следующие величины размерных признаков:

- а) рост, обхват груди, обхват талии
- б) обхват груди, рост
- в) рост, обхват груди, обхват бедер
- г) рост, обхват талии

A14. Для получения хрусталя в стекломассу добавляют:

- а) оксид меди, оксид свинца
- б) оксид бария, оксид железа
- в) оксид свинца, оксид бария
- г) оксид никеля, оксид железа

A15. Назовите украшения, наносимые на стеклоизделия в процессе их выработки (в горячем состоянии):

- а) пузырьки, кракле
- б) гравировка, алмазная грань
- в) декалькомания, живопись
- г) травление, «мороз»

A16. Какой цвет клейма имеет фарфоровая посуда 3 сорта?

- а) зелёный
- б) синий
- в) фиолетовый
- г) красный

A17. Как называется сплав меди с никелем?

- а) сталь
- б) нейзильбер
- в) чугун
- г) мельхиор

A18. Укажите свойства пластмасс, на которые оказывают влияние наполнители:

- а) прочность, защищают от процесса старения
- б) пластичность, твёрдость
- в) пластичность, защищают от процесса старения
- г) прочность, твёрдость, химическую стойкость

A19. Олифы представляют собой смесь:

- а) пигментов, наполнителей, пластификаторов, затёртых на лаках
- б) растворы плёнкообразующих веществ в органических растворителях
- в) плёнкообразующих веществ, связующих веществ на основе природных масел и синтетических смол
- г) органических или минеральных красящих веществ

A20. В какой части компрессионного холодильника хладагент кипит и поглощает тепло?

- а) в компрессоре
- б) в испарителе
- в) в конденсаторе

г) в термобатарее

**Урок № 19-20.** Технологические планировки торгового зала магазина: линейная, боксовая, островная, комбинированная

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. К планировке торгового зала предъявляются требования, какие?
2. Линейная планировка для каких магазинов требуется?
3. Островная планировка предусматривает размещение оборудования каким образом?
4. При боксовой планировке как размещают оборудование?
5. Традиционная планировка- ее планирование?
6. Какая пластмасса горит голубым пламенем, при вынесении из пламени имеет запах миндаля; имеет губчатую структуру, применяется в качестве материалов для низа обуви?
7. Товары бытовой химии хранят, соблюдая....., в помещениях с хорошей ..... , безопасных в .....отношении.
8. При температуре от ..... до ....., защищают от ..... и тепла отопительных приборов.
9. Ядохимикаты хранят .....от остальных.
10. По возрасту детей игрушки классифицируют на:
11. При хранении металлохозяйственных товаров не допускаются ..... , во избежении конденсации влаги. Относительная влажность .....%.

**Урок № 21-22. Практическое занятие 1.** Анализ различных типов магазинов в зависимости от устройства, планировки торгового зала, от эффективности использования площади торгового зала.

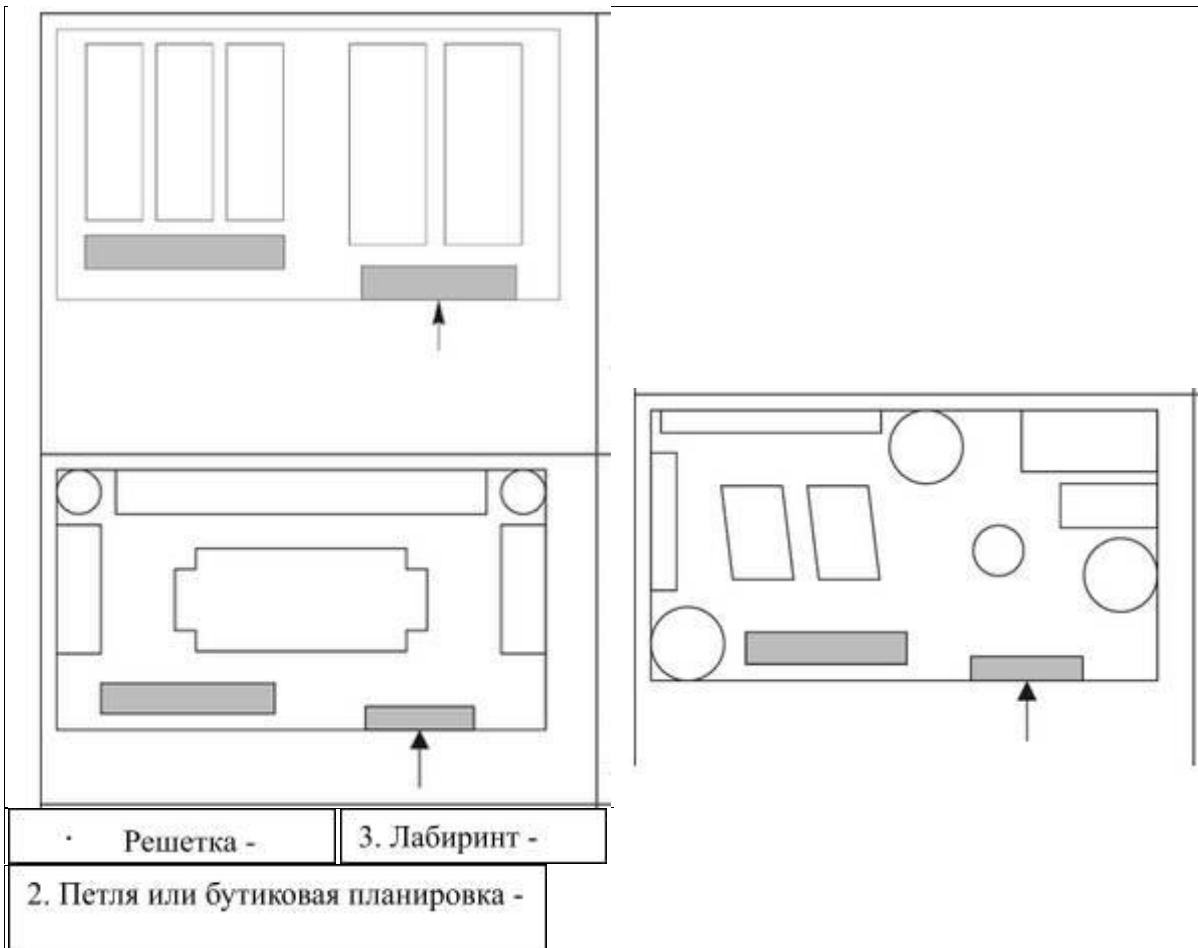
*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Контрольные вопросы:

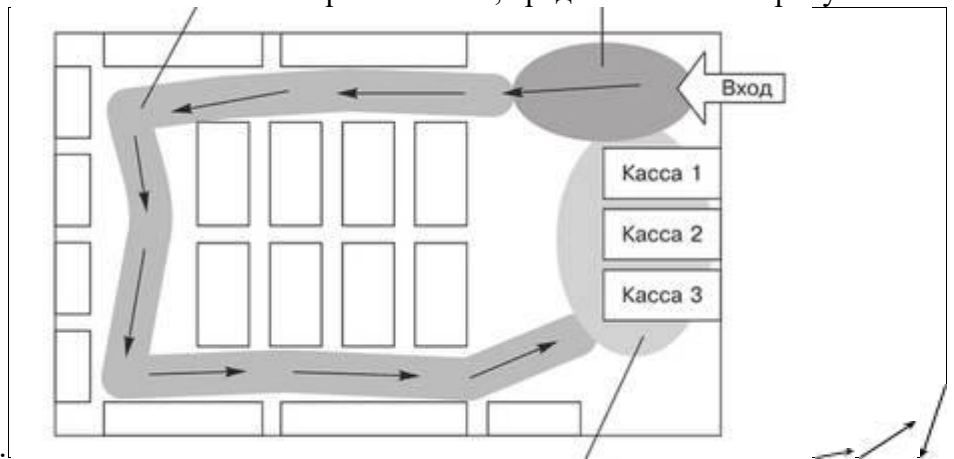
1. Планировка торгового зала.
2. Требования, предъявляемые к планировке магазина.
3. Процесс выделения места под отделы и размещение товаров
4. Зонирование помещений магазина
5. Основные объекты при зонировании помещения.

**Последовательность и содержание выполнения работы**

1. Перечислите принципы планировки торгового зала.
2. Охарактеризуйте основные типы планировок торгового зала. Рисунок №1



3. Дайте названия основным зонам торгового зала, представленных на рисунке №2.



Охарактеризуйте их.

3.	1.	2.
----	----	----

4. Дополните следующее предложение  
 Планировка считается удачной, если достигнуто \_\_\_\_\_ между \_\_\_\_\_  
 для покупателей и \_\_\_\_\_ торгового пространства.

5. Дайте определение следующим понятиям:

1. Товары повседневного спроса - \_\_\_\_\_
2. Товары периодического спроса - \_\_\_\_\_
3. Товары импульсивного спроса - \_\_\_\_\_

6. Какие осуществляют два подхода к определению мест для товаров в торговом зале?



7. Предложите на ваш взгляд расположение товарных групп в продуктовом магазине самообслуживания площадью до 500 кв.м
8. Приведите пример зонирования и распределения мест в торговом зале женской одежды.
9. Зарисуйте зонирование товарных категорий для ювелирного магазина.

#### **Тема 1.4. Основы маркетинговой деятельности в торговле**

##### **Урок № 23-24.** Сущность, содержание и цели маркетинговой деятельности в торговле

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. На содержание маркетинговой деятельности в сфере торговли оказывают влияние следующие факторы?
2. Субъектом маркетинга в оптовой и розничной торговле?
3. При формировании торгового ассортимента розничного торгового предприятия используются какие принципы?
4. С позиций маркетинга на процесс формирования цены в предприятиях торговли оказывают влияние какие факторы?

##### **Урок № 25-26. Практическое занятие 2.** Упражнения по изучению покупательского спроса *Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Решение задач.

##### **Задача 1.**

Найдите абсолютный и текущий потенциал рынка, а также спрос на товарную марку "Печенье "Юбилейное" АО "Спутник" (в стоимостном и количественном выражении), если:

- число потенциальных потребителей в г. Пскове - 200 тыс. чел.;
- количество реальных потребителей - 30%;
- средний уровень единичного потребления - 2 шт.;
- частота потребления - 3 раза в день;
- доля марки на рынке - 10%;
- объем упаковки - 200 грамм (12 штук);
- цена - 30 руб. кг.

##### **Задача 2.**

На основании представленных данных (таблица 1) определить:

- темпы роста рынка стирального порошка в целом и по каждой марке в 2011 году;
- долю каждой марки на рынке в 2010 и 2011 гг.

Анализ полученных результатов представить в виде расчетной таблицы (см. форму ). Что можно сказать о динамике изменения спроса на рынке стирального порошка? Как изменились доли отдельных марок на рынке в 2011 г.?

*Таблица 1-Продажи стирального порошка различных марок*

Марки	Объем продаж, тонн 2010 г.	Объем продаж, тонн 2011 г.
"Пемос"	100,3	133,6
"Омо"	152,8	98,5
"Тайд"	166,9	148,2

"Ариэль"	181,9	170,6
"Миф"	199,7	182,3
"Лоск"	49,7	82,9
"Дося"	28,1	39,0
Другие марки	58,1	119,9

Форма расчетной таблицы

Марки	Объем продаж, т 2010 г.	Объем продаж, т 2011 г.	Темпы роста, %	Доля марки в 2010,%	Доля марки в 2011,%
-------	----------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------	---------------------------

**Задача 3.**

**Рассчитать прогноз спроса на товар, если известны следующие данные о продажах за период 2008-2011 гг**

*Таблица 2. – Динамика реализации товара, тыс руб*

Период	2007	2008	2009	2010	2011
Объем продаж, тыс руб	108	120	165	172	171

Используйте формулу прогноза:

$$Y_{n+1} = K_{\text{средн}} \cdot Y_n, \text{ где}$$

$Y_n$  - последнее известное значение объемов продаж

$K_{\text{средн}}$  - коэффициент роста (снижения) объемов продаж

$$K_{\text{средн}} = \sqrt[n]{K_1 \cdot K_2 \cdot K_3 \cdot K_4}$$

Общая формула для расчета коэффициентов роста (снижения) объемов реализации

$$K_n = Y_n / Y_{n-1}$$

**Задача 4.** Определить прогноз спроса на период апрель 2024 г.

*Таблица 3. - Исходные данные для расчета прогноза*

Период исследования	Объемы реализации услуг, млн руб
1	2
Май	21,2
Июнь	22,3
Июль	23,2
Август	20,4
Сентябрь	24,7
Октябрь	24,5
Ноябрь	24,7
Декабрь	24,8

Январь	25,4
Февраль	25,8
Март 20	26,9

Используйте формулу

$y = a + b * t$ , где  $a$  и  $b$  – коэффициенты, которые можно вычислить с помощью зависимостей

$$b = \frac{\sum (y * t) - n * \bar{t} * \bar{y}}{\sum t^2 - n * (\bar{t})^2}$$
  $a = y - b * \bar{t}$   $y$  – объем реализации,  $t$  – периоды времени (перевести месяцы в числа 1,2,3,4,...11),  $n$  – количество исследуемых периодов, черта над переменной обозначает, что это среднее значение, среднее рассчитайте через формулу среднего арифметического.

## Тема 1.5. Основы менеджмента в торговле

**Урок № 27-28.** Понятие менеджмента, принципы, функции менеджмента.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Понятие, цели и задачи менеджмента
2. Функции и принципы менеджмента

## Тема 1.6. Основы товароснабжения в торговле

**Урок № 29-30** Сущность и основные требования, предъявляемые к организации товароснабжения

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Понятие товароснабжения предприятия?
2. Задачи товароснабжения?
3. Принципы товароснабжения?
4. Организация и технология товароснабжения?
5. Какие пути совершенствования товароснабжения торгового предприятия?

**Урок № 31-32** Общие правила приемки товаров.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Правила для заказчиков и поставщиков?
2. Документальное оформление поступления товара по каким документам?
3. Порядок приемки товара по качеству и количеству?
4. Оборудование и ПО для автоматизации?
5. Сроки приемки товара?
6. Документирование расхождений: недостача, недопоставка, пересортица?
7. Порядок действий при расхождениях?
8. Ошибки и нарушения при поставках?

*Тестирование «Организация и технология приемки товаров в магазине»*

## Вариант 1

1. Приемка товаров в магазине включает в себя:
  - а) проверку количества поступивших товаров, их качества и комплектности;
  - б) оформление приемки соответствующими документами;
  - в) принятие товаров на учет;
  - г) хранение товаров.
2. Приемка товаров по количеству может осуществляться:
  1. от органов транспорта.
  2. на складе поставщика.
  3. на складе получателя.
  4. пункты «а», «б», «в».
3. По каким документам производится приемка товаров по количеству?
  1. по счет-фактуре, описи.
  2. по транспортным и сопроводительным документам отправителя: товарно-транспортной накладной, счету-фактуре, описи, спецификации, упаковочным ярлыкам и др.
  3. по спецификации и упаковочным ярлыкам.
  4. по счету-фактуре и товарно-транспортной накладной.
4. Приемка по количеству – ....
5. Сроки проведения приемки не скоропортящихся товаров по количеству поступивших в исправной таре по весу нетто и количеству товарных единиц на складе получателя в соответствии с инструкцией П-6:
  - а) не позднее 3 дней с момента получения;
  - б) в сроки, оговоренные договором поставки;
  - в) одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней;
  - г) одновременно со вскрытием тары, но не позднее 24 часов.
6. В каких случаях допускается выборочная проверка количества продукции?
  - а) в любых случаях по желанию получателя;
  - б) если это предусмотрено условиями договора поставки;
  - в) если это предусмотрено гостами, техническими условиями, особыми условиями, иными обязательными правилами или договором;
  - г) не допускается ни в каких случаях.
7. Обязанности получателя при обнаружении недостачи при приемке товаров по количеству.
  - а) составить акт за подписями лиц, производивших приемку продукции, вызвать представителя отправителя;
  - б) приостановить дальнейшую приемку, обеспечить сохранность продукции, принять меры к предотвращению ее смешения с другой однородной продукцией, вызвать представителя отправителя;
  - в) вызвать представителя отправителя, подать заявление в органы внутренних дел для проведения расследования;
  - г) приостановить приемку мест, в которых обнаружены расхождения, составить акт, вызвать представителя отправителя, продолжить приемку остальной части продукции.
8. В какой срок должно быть направлено уведомление о вызове представителя отправителя для участия в продолжение приемки по количеству?
  - а) в течение 24 часов с момента обнаружения недостачи;
  - б) не позднее 4 часов с момента обнаружения недостачи;
  - в) одновременно с приостановлением приемки продукции;
  - г) одновременно с приостановлением приемки продукции, но не позднее 6 часов.

9. В какой срок должен явиться представитель иногороднего отправителя для составления двухстороннего акта приемки товаров по качеству?

- а) не позднее суток после получения вызова, не считая времени на проезд;
- б) не позднее 3 дней после получения вызова, не считая времени на проезд;
- в) не позднее 5 дней после получения вызова, не считая времени на проезд;
- г) не позднее 10 дней после обнаружения недостатков предприятием-получателем.

10. Какой документ должен иметь при себе представитель отправителя для участия в приемке товаров по качеству и составления двухстороннего акта?

- а) письмо, подтверждающее полномочия представителя, подписанное руководителем предприятия-отправителя;
- б) документы, подтверждающие профессиональную компетентность представителя;
- в) сертификат соответствия на поставляемую продукцию;
- г) удостоверение на право участия в определении качества и комплектности поступившей к получателю продукции.

11. При неявке представителя-изготовителя (отправителя), либо если она не обязательна и при отсутствии инспекции по качеству или бюро товарных экспертиз в месте нахождения получателя дальнейшая приемка по качеству осуществляется:

- а) с участием специально привлекаемых специалистов;
- б) с участием компетентного представителя другого предприятия, компетентного представителя общественности предприятия-получателя;
- в) с участием представителей правоохранительных органов;
- г) с участием представителей независимой общественности.

12. Какой документ должен быть выдан представителю, уполномоченному для участия в приемке продукции по качеству и комплектности?

а) удостоверение, выданное предприятием, направившим представителя, с указанием документа, которым изготовитель уполномочивает данное предприятие участвовать в приемке продукции;

б) удостоверение на право участия в определении качества и комплектности поступившей к получателю продукции;

в) документы, подтверждающие профессиональную компетентность представителя, сертификат соответствия на поставляемую продукцию;

г) сертификат соответствия на поставляемую продукцию.

13. Когда и кем утверждается акт о приемке товаров по качеству?

а) председателем комиссии по приему продукции не позднее 3 дней после окончания приемки;

б) начальником склада предприятия-получателя не позднее 24 часов после составления акта;

в) руководителем предприятия-получателя не позднее трехдневного срока после составления акта;

г) руководителем предприятия получателя и руководителем предприятия-отправителя, не позднее 5 дней после составления акта.

14. Укажите главный документ, который определяет правила и сроки приемки товаров по качеству:

а) инструкция П-6;

б) инструкция П-7;

в) договор поставки;

г) накладная и счет-фактура.

15. В каких случаях допускается выборочная (частичная) проверка качества продукции?

а) в любых случаях по желанию получателя;

б) если это предусмотрено условиями договора поставки;

- в) если это предусмотрено гостами, техническими условиями, особыми условиями, иными обязательными правилами или договором;
- г) не допускается ни в каких случаях.

## Вариант 2

1. Виды приемки товаров по количеству:
  1. приемка товаров от органов транспорта.
  2. приемка товаров на складе поставщика.
  3. приемка товаров на складе получателя.
  4. все вышеперечисленные пункты.
2. Основным документом при перевозке грузов железнодорожным транспортом является:
  1. товарно-транспортная накладная.
  2. счет-фактура.
  3. железнодорожная накладная.
  4. коносамент.
3. Основным документом при перевозке грузов автомобильным транспортом является:
  1. товарно-транспортная накладная.
  2. счет-фактура.
  3. железнодорожная накладная.
  4. коносамент.
4. В каких случаях составляется коммерческий акт:
  1. при установлении повреждения или порчи груза.
  2. при несоответствии наименования и массы груза.
  3. при повреждении, порчи груза, несоответствии наименования и массы груза, количества мест данным, указанным в накладной.
  4. при порче груза, несоответствии наименования, массы груза, количества мест данным, указанным в накладной.
5. В какие сроки должен явиться одиородний представитель отправителя для участия в окончательной приемке по количеству и составлении двухстороннего акта?
  - а) не позднее, чем на следующий день после получения вызова, а по скоропортящейся продукции в течение 4 часов после получения вызова;
  - б) в день получения вызова, не смотря на время суток;
  - в) в течение 4 часов с момента получения вызова, не зависимо от вида продукции;
  - г) не позднее 3 суток с момента обнаружения недостачи.
6. В какие сроки должен явиться иногородний представитель отправителя для участия в окончательной приемке по количеству и составлении двухстороннего акта?
  - а) не позднее, чем на следующий день после получения вызова, а по скоропортящейся продукции в течение 4 часов после получения вызова;
  - б) в день получения вызова, не смотря на время суток;
  - в) в течение 4 часов с момента получения вызова, не зависимо от вида продукции;
  - г) не позднее 3 суток, не считая времени на проезд.
7. Какой документ должен иметь представитель отправителя для участия в приемке продукции по количеству у получателя?
  - а) копии сопроводительных документов;
  - б) копии товарно-транспортных накладных;
  - в) удостоверение на право участия в приемке продукции у получателя;
  - г) копии сопроводительных документов, копии товарно-транспортных накладных.
8. Когда и кем утверждается акт о приемке товаров по количеству?

- а) председателем комиссии по приему продукции, не позднее 3 дней после окончания приемки;
- б) начальником склада предприятия-получателя, не позднее 24 часов после составления акта;
- в) руководителем предприятия-получателя, не позднее, чем на следующий день после составления акта;
- г) руководителем предприятия получателя и руководителем предприятия-отправителя, не позднее 5 дней после составления акта.

9. Ответьте, имеет ли право розничный продавец принимать товар без сопроводительных документов в соответствии с инструкцией П-6:

- а) нет, следует вызвать представителя поставщика;
- б) нет, необходимо присутствие представителя третьей стороны;
- в) да, в одностороннем порядке материально ответственными лицами, но при этом составить претензию поставщику;
- г) допускается в одностороннем порядке материально ответственными лицами, но при этом составить акт о фактическом наличии товара.

10. Какой документ должен иметь при себе представитель отправителя для участия в приемке товаров по качеству и составления двухстороннего акта?

- а) письмо, подтверждающее полномочия представителя, подписанное руководителем предприятия-отправителя;
- б) документы, подтверждающие профессиональную компетентность представителя;
- в) сертификат соответствия на поставляемую продукцию;
- г) удостоверение на право участия в определении качества и комплектности поступившей к получателю продукции.

10. Приемка товаров по качеству – .....

11. В каких случаях допускается выборочная (частичная) проверка качества продукции?

- а) в любых случаях по желанию получателя;
- б) если это предусмотрено условиями договора поставки;
- в) если это предусмотрено гостами, техническими условиями, особыми условиями, иными обязательными правилами или договором;
- г) не допускается ни в каких случаях.

12. Обязанности получателя при обнаружении в ходе приемки несоответствия качества продукции требованиям нормативно-технической документации:

- а) составить акт за подписями лиц, производивших приемку продукции, вызвать представителя отправителя;
- б) приостановить дальнейшую приемку, обеспечить сохранность продукции, принять меры к предотвращению ее смешения с другой однородной продукцией, вызвать представителя отправителя;
- в) вызвать представителя отправителя, подать заявление в органы внутренних дел для проведения расследования;
- г) приостановить приемку продукции, в которой обнаружены несоответствия, составить акт, вызвать представителя отправителя, продолжить приемку остальной части продукции.

13. В какой срок должно быть направлено уведомление о вызове представителя-изготовителя для участия в приемке товаров по качеству?

- а) не позднее 12 часов, а в отношении скоропортящейся продукции немедленно;
- б) не позднее 24 часов;
- в) не позднее 3 суток, а в отношении скоропортящейся продукции 4 часов;
- г) не позднее 24 часов, а в отношении скоропортящейся продукции немедленно.

15. В каких случаях допускается выборочная проверка количества продукции?

- а) в любых случаях по желанию получателя;
- б) если это предусмотрено условиями договора поставки;
- в) если это предусмотрено гостами, техническими условиями, особыми условиями, иными обязательными правилами или договором;
- г) не допускается ни в каких случаях.

**Урок № 33-34 Практическое занятие 3.** Решение ситуаций, связанных с приемкой товаров и документальное оформление приемки товаров (деловая игра)

Задание 1.

Изучение инструкции «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству» № П-6 от 15 июня 1965 г.

Порядок работы

1. Изучите содержание инструкции и дайте ответы на следующие вопросы:

Вопросы:	Пункты инструкции:	Форма ответа
1. Название, номер и дата утверждения инструкции и дополнений к ней.	п.1. п.4.	Письменно устно
2. В каких случаях применяется инструкция?	п.5.	письменно
3. Порядок приемки грузов от органов транспорта?	п.6, 7.	письменно
4. В каких случаях составляется коммерческий акт?	П.9.	устно
5. Место приемки товаров по количеству?	п.11.	письменно
6. Сроки приемки товаров по количеству?	п.12.	устно
7. Кто осуществляет приемку товаров по количеству?	п.14	устно
8. С какими документами сопоставляется количество поступившего товара?	п.14 п.16, 17.	письменно письменно
9. Как проверяется вес нетто?	П.17.	письменно
10. В какой срок составляется акт о весе тары?	п.18	письменно
11. Действия получателя в случае обнаружения недостачи?	п.20, 22, 23.	письменно
12. В какой срок обязан явиться представитель отправителя (изготовителя)?	П.21. п.25	письменно письменно
13. Кто участвует в приемке по количеству в случае неявки представителя отправителя (изготовителя)?	п.26. п.27	устно письменно
14. Требования к представителю, выделенному для участия в приемке?		письменно
15. Какой документ выдается представителю, выделенному для участия в приемке?		
16. Какой документ составляется в случае обнаружения недостачи, его содержание?		
17. Кем и в какой срок утверждается акт приемки?		
18. Какие документы прилагаются к акту приемки?		

**Примечание:** по вопросу № 11 ответ запишите в виде **схемы** последовательности приемки в случае обнаружении недостачи.

**Урок № 35-36 Контрольная работа № 1**  
**Тестирование**



## Раздел 2 Организация и технология розничной торговли

### МДК 04.02 Торгово-технологические операции в магазине

#### Тема 2.1. Технология хранения непродовольственных товаров в магазине

##### Урок № 1-2 Общие правила хранения непродовольственных товаров в магазине.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Размещение непродовольственных товаров от нагревательных приборов при сочетании рассеянного солнечного света и искусственного освещения?
2. Для меховых изделий рекомендуемая температура хранения ?
3. Для косметических средств, парфюмерии, водно-эмульсионных красок и лаков, рекомендуемая температура хранения ?
4. Металлохозяйственные товары выдерживают охлаждение до низких температур?
5. Легковоспламеняющиеся, горючие или токсичные (ядовитые) товары (в том числе в аэрозольной упаковке) требуют каких условий хранения?

*Тестирование «Хранение и подготовка товаров к продаже»*

#### Вариант 1

1. Процесс размещения товара в складском помещении, содержание и уход за ним в целях обеспечения его качества и количества называют ...

2. Установите соответствие между способами хранения товаров:

1. Стеллажное хранение товаров	а) хранение товаров насыпью с использованием простейших устройств и приспособлений
2. Хранение товаров в подвешенном виде	б) хранение товаров в таре, на поддонах, малогабаритных контейнерах, уложенных по определенной схеме в несколько ярусов
3. Хранение товаров навалом	в) хранение упакованных и/или неупакованных товаров на полках стеллажа
4. Штабельное хранение товаров	г) хранение товаров в висячем положении на специальных приспособлениях

3. Способы хранения зависят от:

- а) свойств товаров;
- б) вида складских помещений;
- в) продолжительности хранения;
- г) все вышеназванные.

4. Способы штабельной укладки товаров?

- а) прямая укладка;
- б) в перекрестную клетку;
- в) в обратную клетку;
- г) все вышеназванные.

5. Дата, до которой товар может предлагаться потребителю для использования по назначению и до которой он не теряет своих потребительских свойств:

- а) срок хранения;
- б) срок годности;
- в) гарантийный срок;
- г) срок реализации

6. Период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению:

- а) срок хранения;
- б) срок годности;
- в) гарантийный срок;
- г) срок реализации.

7. Под сроком реализации понимается:

а) период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению;

б) дата до которой товар может предлагаться потребителю для использования по назначению и до которой он не теряет своих потребительских свойств;

в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель или продавец обязан удовлетворить установленные действующим законодательством требования потребителя;

г) дата, до которой товар не теряет своих потребительских свойств

8. Укажите документы, регламентирующие условия хранения товаров:

а) Закон РФ «О защите прав потребителей»;

б) соответствующие стандарты;

в) постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Правила продаж отдельных видов товаров»;

г) спецификация.

9. При отсутствии механизмов высота укладки в штабеля не должна превышать:

- а) 2м;
- б) 1,5м;
- в) 1м;
- г) 1,2м.

10. Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах и в штабелях, до источников освещения должно быть:

- а) 50 см;
- б) 15-20 см;
- в) 20 см;
- г) 10 см

11. Укажите, какие операции производятся при подготовке товаров к продаже:

а) распаковка, сортировка;

б) проверка соответствия цен, сортности, указанных в сопроводительных документах и на маркировке;

в) облагораживание товаров, фасовка, предварительная нарезка товаров, укладка их в специальную тару для подачи в торговый зал, комплектование подарочных наборов, оформление и прикрепление ярлыков цен;

г) все вышеназванные.

12. Характер и объем операций по подготовке товаров к продаже определяются:

а) свойствами товара, степенью его готовности к продаже, методами продажи товаров;

б) степенью готовности товара к продаже;

в) методами продажи товаров;

г) формами продажи товаров.

13. Установите соответствие между видами товарных потерь:

1. Количественные	а) вызваны различного рода процессами, возникающих в товарах при нарушении на разных стадиях товародвижения (производство, упаковка,
-------------------	--

	транспортирование, хранение, предреализационная подготовка)
2. Качественные	б) связаны с уменьшением массы, объема, длины и т.п., вызваны естественными процессами, происходящими при хранении или товарной обработке товаров
	в) вызваны механическими разрушениями или деформацией (бой, раздавливание)

14. Укажите, какие виды потерь относятся к нормируемым:

- а) естественная убыль в пределах норм списания;
- б) норма на "забывчивость покупателей";
- в) естественная убыль сверх норм списания;
- г) все потери.

15. Установите соответствие между видами количественных потерь:

1. Предреализационные товарные потери (отходы)	а) усушка, распыл, розлив (размазывание), улетучивание вещества, дыхание, бой
2. Естественная убыль	б) удаленные части товара, раскрошка товаров, отделение от основной массы товара его компонентов
	в) механические разрушения, деформация (бой, раздавливание)

## Вариант 2

1. Укажите, какие способы хранения товаров применяют в магазине?

- а) стеллажное, навалом;
- б) штабельное, в подвешенном виде;
- в) навалом;
- г) все вышеназванные.

2. Хранение упакованных и (или) неупакованных товаров на полках стеллажа называют:

- а) сортовым;
- б) стеллажным;
- в) штабельным;
- г) партионным

3. Хранение товаров в висячем положении на специальных приспособлениях называют:

- а) стеллажным;
- б) штабельным;
- в) в подвешенном виде;
- г) сортовым

4. Хранение товаров насыпью с использованием простейших устройств или приспособлений называют:

- а) стеллажным;
- б) навалом;
- в) штабельным;
- г) партионным

5. Хранение товаров в таре, на поддонах, малогабаритных контейнерах, уложенных по определенной схеме в несколько ярусов, называют:

- а) стеллажным;
- б) сортовым;
- в) партионным;

г) штабельным.

6. Укажите, каким способом укладывают товары в ящиках удлиненной формы, помещая верхние ящики поперек нижних, что обеспечивает устойчивость штабеля:

- а) обратным;
- б) прямым;
- в) перекрестным;
- г) все вышеназванные

7. Установите соответствие между сроками хранения, реализации и годности:

1. Срок хранения	а) дата, до которой товар может предлагаться потребителю для использования по назначению и до которой он не теряет своих потребительских свойств
2. Срок реализации	б) период, в течение которого свойства товара, указанные в нормативной или технической документации, не изменяются (при соблюдении установленных условий его хранения)
3. Срок годности	в) период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению
	г) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель или продавец обязан удовлетворить установленные действующим законодательством требования потребителя

8. Укажите, какую укладку применяют для товаров, упакованных в ящики одного размера, ставя один на другой маркировкой наружу, при этом способе каждый верхний ряд должен совпадать с нижним:

- а) обратную;
- б) прямую;
- в) перекрестную;
- г) все вышеназванные.

9. Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах и в штабелях, до приборов отопления должно быть:

- а) 20 – 50 см.;
- б) 15 – 30 см.;
- в) 20 см.;
- г) 10 см.

10. Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах и в штабелях, до стен помещения должно быть?

- а) 20 – 50 см;
- б) 15 – 30 см;
- в) 70 см;
- г) 10 см;

11. Укажите, каким актом оформляются потери, образующиеся вследствие порчи, боя, лома товаров:

- а) «Актом о приемке товаров» формы № ТОРГ – 1;
- б) «Актом о порче, бое, ломе товарно-материальных ценностей» формы № ТОРГ №-15;
- в) «Актом об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей» формы № ТОРГ – 2;
- г) «Актом о приемке товара, поступившего без счета поставщика» формы № ТОРГ

– 4

12. Укажите, на какие товары в магазине устанавливаются нормы естественной убыли:

- а) на продовольственные товары;
- б) на продовольственные товары, реализуемые вразвес;
- в) на продовольственные товары, поступившие в магазин, в фасованном виде;
- г) на продовольственные штучные товары.

13. Укажите, в каких случаях производится списание товаров в пределах норм естественной убыли:

- а) когда при проверке фактического наличия товара (инвентаризации) обнаружена недостача по сравнению с данными учета;
- б) когда при проверке фактического наличия товаров (инвентаризации) не обнаружена недостача по сравнению с данными учета;
- в) при продаже товаров;
- г) при хранении товаров.

14. Укажите, в чем устанавливаются нормы естественной убыли:

- а) в денежном выражении;
- б) в натуральных показателях;
- в) в процентах;
- г) в процентах к их розничному обороту.

15. Укажите, в чем заключается работа по снижению потерь товаров при хранении, подготовке к продаже и в процессе продажи:

- а) в соблюдении температурного и светового режимов;
- б) в поддержании определенной относительной влажности воздуха;
- в) в организации предварительной фасовки товаров, применении соответствующего инвентаря и оборудования;
- г) все вышеназванные.

### **Урок № 3-4 Уход за товарами при хранении.**

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. В зависимости от характера и направленности технологических операций различают группы методов хранения, какие?
2. Методы хранения по способам размещения товаров делятся на какие?
3. Методы бестарного размещения в зависимости от применяемых средств подразделяют на виды?
4. Виды товарной обработки

## **Тема 2.2. Технология подготовки непродовольственных товаров к продаже**

### **Урок № 5-6 Общие операции по подготовке товаров к продаже.**

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Подготовка товаров к продаже состоит из каких технологических операций?
2. К общим операциям по подготовке товаров к продаже относятся?
3. Комплектация, сборка и монтаж изделий, поступающие в разобранном виде, устранение мелких дефектов, накатка тканей, фасовка отдельных товаров хозяйственного назначения, к каким операциям относятся?
4. По технически сложным изделиям осуществляется какая проверка ?
5. По швейным изделиям как подготовить товар к продаже?

**Урок № 7-8** Товарные потери в магазине, требования к подготовке товаров к продаже, регламентируемые правилами торговли

*Тестирование*

Тест 1. Инструкция: Обведи ответ «да» или «нет» (если ты согласен с утверждением – обведи кружком «да» в клеточке таблицы ответов, а если не согласен – обведи «нет»).

1. Нормы естественной убыли не зависят от свойств товара, сроков и места их хранения.
2. На потери, которые являются следствием производственного брака товарные потери распространяются.
3. Для продовольственных магазинов нормы естественной убыли различаются и в зависимости от типа магазина, размера торговой площади и товарооборота.
4. Усушка – это следствие испарения влаги и летучих веществ
5. Естественная убыль начисляется после каждой проведённой инвентаризации.
6. Нормы естественной не применяются только к штучным товарам.
7. К товарным потерям относится и завес тары.
8. Ненормируемые товарные потери – это потери, которые возникли при транспортировке и хранении товаров.
9. К нормируемым товарным потерям не относится зачистка сливочного масла
10. Списание ненормируемых товарных потерь зависит от процентного списания нормируемых товарных потерь

Тест 2. Инструкция: Впиши пропущенное слово (впиши ответ в отведённое место). Одному пропуску соответствует только одно слово.

1. Товарные потери – это частичная или полная ... количественных или качественных характеристик товара.
2. В зависимости от вида ... характеристик товара, товарные потери подразделяются на количественные и качественные.
3. Количественные потери – связаны с ... массы, объема, длины и т.п.
4. ... убыль – вызвана естественными процессами, свойственными товарам при хранении, транспортировании.
5. Качественные потери товаров – вызваны различного рода процессами, возникающих в товарах при ... на разных стадиях товародвижения.
6. ... – удаление части продукта в виде пылевидных частиц при фасовке, перетаривании и прилипанию к стенкам тары (характерен для мелких сыпучих товаров)
7. Бой – ... механической прочности при различного рода нагрузках (посуда, парфюмерные товары, стеклотара алкогольной продукции).
8. Естественную ... списывают только в случае выявления суммы недостачи.
9. Усушка возникает за счет испарения влаги и ... веществ
10. На товары ... или полученные в расфасованном виде нормы естественной убыли не распространяются

**Урок № 9-10 Практическое занятие 1.** Документальное оформление товарных потерь

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Задание:

1. Составить акт (п. 84 Правил перевозок грузов автотранспортом):
2. Дата и место составления.
3. ФИО и должности людей, участвующих в составлении акта — водители, получатели по доверенности.
4. Обстоятельства утери или повреждения груза.
5. Повреждения, фактическое состояние груза.
6. Ссылка на документы о расхождениях при приемке — если такие оформляли.
7. Подписи сторон или отметку об отказе от подписи.

8. В ТТН надо сделать отметку о составлении акта. Если делали экспертизу повреждений, ее прикладывают к акту. Писали заявление в полицию о краже — прикладывают его копию с отметкой о приеме. Экземпляры акта делают по количеству сторон. Исправления в готовый акт не вносят.
9. Если груз поврежден, но получатель его все равно принимает, в акте делают отметку об этом.
10. Если груз поврежден при погрузке-разгрузке, тоже сделайте отметку. Это поможет избежать ответственности, если такая обязанность не лежит на перевозчике по договору.

### **Тема 2.3. Технология размещения и выкладки товаров в торговом зале**

**Урок № 11-12** Организация рабочего места продавца, контролера-кассира.

*Тестирование*

#### **Вопрос 1**

Когда проведение инвентаризации кассы обязательны:

#### **Вопрос 2**

Допускается ли применение произвольных форм бланков строгой отчетности:

#### **Варианты ответов**

- Допускается
- Допускается в случае не существенности операции
- Не допускается

#### **Вопрос 3**

Обязательно ли наличие на предприятии кассовой книги ?

#### **Варианты ответов**

- Да
- Нет, не обязательно, достаточно иметь журнал кассира - операциониста
- Достаточно иметь просто журналы учета РКО и ПКО

#### **Вопрос 4**

В Журнале кассира - операциониста исправления

#### **Варианты ответов**

- Допускаются
- Допускаются, если они внесены кассиром
- Не допускаются

#### **Вопрос 5**

Предприятия обязаны хранить первичные учетные документы в течение:

#### **Варианты ответов**

- Сроков, установленных в соответствии с правилами организации государственного архивного дела
- Срока возможного полезного использования данных документов
- Срока, не превышающего десятилетнего рубежа

#### **Вопрос 6**

Может ли кассир при оформлении на работу просить работодателя о заключении трудового договора без оговорки о полной материальной ответственности ?

#### **Варианты ответов**

- Нет, не может
- Да, имеет право
- Руководитель имеет право решить, как заключить договор

#### **Вопрос 7**

Может ли руководитель предприятия лично вести бухгалтерский учет:

### ***Варианты ответов***

- Может, если объем работ не большой
- Не может, так как не имеет права занимать две должности одновременно
- Не может, так как является заинтересованным лицом

### **Вопрос 8**

Может ли организация при использовании утвержденных форм первичной учетной документации удалить оттуда некоторые реквизиты:

### ***Варианты ответов***

- Не может, так как формы стандартизированы
- Может, но только после предварительного уведомления органов государственного контроля
- Может, если удаляемые реквизиты не используются для отражения информации организацией

### **Вопрос 9**

Проверенные и принятые к учету первичные учетные документы систематизируются:

### ***Варианты ответов***

- По мере поступления
- В хронологическом порядке
- В произвольном порядке

### **Вопрос 10**

В каком документе, как правило, утверждается график документооборота ?

### ***Варианты ответов***

- В приказе об учетной политике
- В распоряжении бухгалтера
- В трудовом договоре с кассиром

### **Вопрос 11**

Может ли кассир выдавать заработную плату каждому работнику, заполняя отдельный расходный кассовый ордер ?

### ***Варианты ответов***

- Нет, не может
- Может
- Может, только если эта была депонированная зарплата

### **Вопрос 12**

Записи в первичных кассовых документах должны производиться:

### ***Варианты ответов***

- Только чернилами
- Химическим карандашом, пастой шариковых ручек или при помощи пишущих машин
- Всеми перечисленными способами

### **Вопрос 13**

Что Вы понимаете под социальной коммуникацией ?

### ***Варианты ответов***

- Передача информации, идей, эмоций посредством слов событие, которое связывает отдельные части социальных систем друг с другом
- Передача информации происшествия, которое связывает отдельные части пострадавших друг с другом
- Передача информации, идей, эмоций посредством знаков, символов процесс, который связывает отдельные части социальных систем друг с другом

### **Вопрос 14**

«Нормальная» конфликтная динамика включает в себя, по Вашему мнению:



### ***Варианты ответов***

- Обнаружение взаимозависимости, оформление взаимозависимости, структурирование, поиск путей разрешения, совместные действия по достижению разрешения, последовательное уменьшение зависимости
- Обнаружение взаимозависимости, сопротивление зависимости, оформление взаимозависимости, структурирование, поиск путей разрешения, совместные действия по достижению разрешения, последовательное уменьшение зависимости
- Обнаружение взаимозависимости, сопротивление зависимости, оформление взаимозависимости, структурирование, поиск путей разрешения, совместные действия по достижению разрешения

### **Вопрос 15**

Какие свойства, по-вашему, имеет такое качество человека, как внимание ?

### ***Варианты ответов***

- Устойчивость, сосредоточенность, объем
- Устойчивость, сосредоточенность, распределение, объем
- Устойчивость, сосредоточенность, переключаемость, распределение, объем

### **Вопрос 16**

Какие процессы памяти являются, по-вашему, основными ?

### ***Варианты ответов***

- Запоминание, сохранение, узнавание и воспроизведение
- Запоминание, сохранение, узнавание и воспроизведение и забывание
- Запоминание, узнавание, воспроизведение и забывание

### **Вопрос 17**

Как бы Вы охарактеризовали такой тип людей как «аудиторы» ?

### ***Варианты ответов***

- «Аудиторы» - люди, которые максимум информации получают через зрение
- «Аудиторы» - люди, для которых главенствующей является информация, воспринимаемая на слух
- «Аудиторы» - люди, которым важнее всего их ощущения и чувства

### **Вопрос 18**

Как бы Вы определили бы понятие «общение» ?

### ***Варианты ответов***

- Взаимодействие двух и более людей, состоящих в обмене между ними денежных средств и материальных благ
- Взаимодействие двух и более людей, состоящих в обмене между ними информацией виртуального характера
- Взаимодействие двух и более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или эффективного характера

### **Вопрос 19**

Уместно ли в деловой переписке применять выражения типа «Будьте так любезны...», «Не откажите в любезности сообщить...» и т.п. ?

### ***Варианты ответов***

- В обязательном порядке
- Нет
- В письме, содержащем просьбу

### **Вопрос 20**

Как необходимо разместить при первом контакте потенциального партнера за столом переговоров ?

### ***Варианты ответов***

- За столом переговоров потенциального партнера необходимо разместить по одной стороне стола, т.е. рядом с представителями встречающей стороны, чтобы создать настроение сотрудничества и взаимопонимания
- За столом переговоров потенциального партнера необходимо разместить напротив себя (необходимо разделить территорию, нельзя переходить невидимую черту, которая делит стол пополам)
- За столом переговоров потенциального партнера необходимо разместить в торце стола по левую руку от ведущего переговоры руководителя организации для создания комфортной обстановки переговоров

### **Вопрос 21**

Постарайтесь дать определение понятию «способности» ?

### ***Варианты ответов***

- Это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения
- Это такие психологические особенности человека от которых зависит успешность приобретения знаний, умений, навыков, но которые сами к наличию этих знаний, умений, навыков не сводятся
- Это сочетание качеств, дающее человеку возможность успешно, самостоятельно и оригинально выполнять какую-либо сложную трудовую деятельность

### **Вопрос 22**

В каких случаях люди занимают угловую позицию за столом ?

### ***Варианты ответов***

- Угловая позиция обычно используется людьми, которые находятся в хорошем настроении и ведут непринужденную беседу
- Угловая позиция обычно используется людьми, которые находятся в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу
- Угловая позиция обычно используется людьми, которые имеют претензии друг к другу и ведут напряженную беседу

### **Вопрос 23**

Выдача денег из выручки одних предприятий, имеющих постоянную денежную выручку, на нужды других допускается:

### ***Варианты ответов***

- В отдаленных местностях, где нет банков, на основе договора между предприятиями по согласованию с банками, обслуживающими эти предприятия.
- По собственному усмотрению организаций
- Только в случае, если одна из организаций является кредитной

## **Урок № 13-14 Требования и особенности размещения непродовольственных товаров.**

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Какие правила выкладки товара необходимо соблюдать?
2. Что включает в себя подготовка непродовольственных товаров?
3. Что необходимо учитывать при размещении товара?
4. Что это такое непродовольственные товары?

## **Урок № 15-16 Особенности размещения отдельных видов товаров. Особенности выкладки товаров в торговом зале**

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Как выкладывают товар в торговом зале?
2. Какие бывают виды выкладки товаров?
3. Какие правила выкладки товара необходимо соблюдать?
4. Какие требования предъявляются к внешнему виду товара в торговом зале?

### **Тестирование «Размещение и выкладка товаров в торговом зале»**

#### **Вариант 1**

1. Размещение товаров – это:
  - а) система их расположения на площади торгового зала;
  - б) расположение, укладка и показ товаров на торговом оборудовании;
  - в) количество «фэйсингов» товара, выложенного по горизонтали;
  - г) система их расположения на площади торгового зала и выкладка на оборудовании.
2. Размещение товаров в торговом зале магазина следует осуществлять с учетом следующих основных требований:
  - а) предоставления покупателям возможности ориентироваться в размещении комплексов, товарных групп и совершения покупки в минимально короткий срок;
  - б) создания условий комфортности во время пребывания покупателей в магазине;
  - в) представления покупателям необходимой информации и широкого спектра услуг;
  - г) все вышеназванные.
3. Укажите, какие товары целесообразно размещать в «золотом треугольнике»:
  - а) товары повседневного спроса;
  - б) товары импульсного спроса;
  - в) товары, спрос на которые надо активизировать;
  - г) недорогие товары.
4. Установите соответствие между принципами размещения товаров в непродовольственных магазинах:

1. Товарно-отраслевой	а) расположение товаров на рабочем месте или в зоне обслуживания по наиболее существенным признакам – группам, видам, моделям, размерам, цене
2. Комплексный	б) размещение в пределах отделов, секций, рабочих мест товаров, принадлежащих к одной товарной группе, например, обуви всех видов, одежды и т. д.
	в) подбор на одном этаже, в отделах магазина товаров различных групп, взаимосвязанных в спросе или удовлетворяющих потребности определенной категории покупателей: товары для детей, для женщин, для мужчин, для дома, для отдыха и др.

5. Основные требования к последовательному размещению отделов и товарных групп:
  - а) направление движения потоков покупателей; свобода и удобство передвижения покупателей;
  - б) совместное приобретение; трудоемкость перемещения товаров из складских помещений;
  - в) частота покупок и характер спроса; продолжительность отбора товаров;
  - г) все вышеназванные.
6. Установите соответствие между товарами по характеру спроса:

1. Сопутствующие	а) товары, которые покупатель не собирался приобретать, и желание купить их возникло у него при посещении магазина;
2. Импульсивные	б) товары, за которыми покупатель специально приходит в магазин;

3. Основные	в) товары, которые приобретают попутно с основными
-------------	--

7. Подход к распределению площади торгового зала, при котором планировка торгового зала осуществляется с учетом поведения посетителя и природной системы человека, называется ...

8. При закреплении за товарными группами постоянных зон размещения учитываются следующие требования:

- а) родственные, взаимозаменяемые или сопутствующие товары располагают рядом с основными;
- б) товары, требующие частого пополнения, размещают вблизи кладовых помещений;
- в) выложенные товары должны обеспечивать свободный проход и доступ к ним покупателей;
- г) все вышеназванные.

9. Установите соответствие между размещением и выкладкой товаров в торговом зале магазина:

1. Выкладка	а) процесс размещения товара в торговом зале, содержание и уход за ним в целях обеспечения его качества и количества
2. Размещение	б) процесс расположения, укладки и показа товаров на торговом оборудовании
	в) распределение товаров на площади торгового зала в соответствии с планом помещения

10. Установите соответствие между способами представления товаров в торговом зале магазина:

Идейное представление товаров	а) представление товаров в больших количествах
Фронтальное представление	б) один образец выставляется в полную величину, остальные (за ним) видны частично или не видны
Объемное представление	в) представление одежды по методу «платяного шкафа»
4. Представление по размерам	г) оформленные в зале интерьеры жилища при продаже мебели, портьерных тканей, ковровых изделий, мебели

11. Установите соответствие между видами палетной выкладки товаров в торговом зале магазина:

1. Многотоварная (бокс-палетная) выкладка	а) однородные товары располагают несколькими рядами на всех полках горки сверху вниз
2. Однопалетная выкладка	б) выкладка большого количества товаров на палете
3. Палетная выкладка	в) выкладка одноименного товара на одной палете
4. Массовая выкладка	г) размещение одноименного товара на нескольких палетах

12. В торговых залах непродовольственных магазинов самообслуживания применяются следующие приемы выкладки товаров:

- а) навалом в кассетах и контейнерах, штабелем, рядами, подвешиванием;
- б) штабелем;
- в) рядами;

г) подвешиванием.

13. Выделяют следующие типы выкладки товаров:

- а) вертикальную, комбинированную и дисплейную;
- б) горизонтальную, вертикальную, комбинированную и дисплейную;
- в) горизонтальную, вертикальную;
- г) горизонтальную.

14. Установите соответствие между группой товара и особенностями выкладки:

1. Ткани	а) для выкладки применяют специальные консоли пристенных и островных горок или полки этого оборудования. Перед выкладкой их группируют по половозрастному признаку, материалу изготовления, фасонам, расцветкам и размерам
2. Готовая одежда на плечиках	б) укладывают на полки или подвешивают на штанги пристенных и островных горок
3. Белье и трикотажные изделия	в) группируют по видам, назначению и артикулам и выкладывают рулонами на наклонных полках пристенных и островных горок. Образцы вывешивают на специальных консолях горок
4. Головные уборы	г) размещают на вешалах или других видах оборудования по половозрастному признаку, группам и видам. Каждый вид группируют по размерам, ростам, фасонам и расцветкам

15. Установите соответствие между видами выкладки товаров в торговом зале магазина:

1. Товарная	а) применяют для оформления витрин, в магазинах или отделах, где продажа товаров производится через прилавок обслуживания, например, в форме сложенных фигур, позволяет привлечь к ним внимание покупателей
2. Декоративная	б) используют в магазинах самообслуживания одновременно и для показа, и для отпуска товаров
	в) применяют для группировки товаров в магазинах самообслуживания

## Вариант 2

1. Система расположения товаров на рабочем месте или в зоне обслуживания по наиболее существенным признакам – группам, видам, моделям, размерам, цене – это ...

2. Размещение товаров в торговом зале магазина следует осуществлять с учетом следующих основных требований:

- а) оптимального использования торговых площадей магазина;
- б) обеспечения сохранности материальных ценностей;
- в) организации рациональных товарных потоков и расчетных операций с покупателями;
- г) все вышеназванные.

3. Размещая товары в торговом зале, исходят из

- а) ассортимента реализуемых в магазине товаров;
- б) методов продажи каждой товарной группы;
- в) конструктивные особенности торгового зала;
- г) ассортимента реализуемых в магазине товаров, применяемых методов продажи каждой товарной группы, конструктивных особенностей торгового зала, расположения окон, дверей, колонн.

4. Установите соответствие между основными подходами к распределению площади торгового зала:

1. Традиционный подход	а) планировка торгового зала осуществляется с учетом поведения посетителя и природной системы человека
2. Мерчандайзинговый	б) основывается на том, что площади, отводимые под каждый отдел, должны быть пропорциональны объемам продаж и соответствовать потребностям в торговом пространстве
	в) расположение товаров на рабочем месте или в зоне обслуживания осуществляется по наиболее существенным признакам – группам, видам, моделям, размерам, цене

5. По характеру спроса товары подразделяют на три группы:

- а) основные;
- б) сопутствующие;
- в) импульсивные;
- г) повседневные.

6. Установите соответствие между товарами по характеру спроса:

1. Сопутствующие	а) туфли, сапоги;
2. Основные	б) крем для обуви, шнурки;
	в) пальто, платье

7. Принцип размещения товаров, который состоит в подборе на одном этаже, в отделах магазина товаров различных групп, взаимосвязанных в спросе или удовлетворяющих потребности определенной категории покупателей: товары для детей, для женщин, для мужчин, для дома, для отдыха и др., называется ...

8. Комплекс мероприятий, проводимых в розничном торговом предприятии, направленный на продвижение конкретного товара, – ...

9. При закреплении за товарными группами постоянных зон размещения учитываются следующие требования:

- а) зона товарных групп, подготавливаемых к продаже непосредственно в магазине, должна примыкать к тем помещениям, в которых осуществляется подготовка этих товаров;
- б) для товарных групп, требующих длительного ознакомления с ними покупателей, выделяют зону в глубине торгового зала, где нет основных покупательских потоков;
- в) крупногабаритные и тяжелые товары располагают в зоне около контрольно-кассового узла или близко к выходу из торгового зала;
- г) все вышеназванные.

10. Установите соответствие между точками продаж в торговом зале магазина:

1. Дополнительная точка продаж	а) место, где представлен весь ассортимент данной товарной группы
2. Основная точка продаж	б) место, где продукция, представленная в основной точке продаж, размещается отдельно
	в) место, где представлен развернутый ассортимент товаров

11. Установите соответствие между типами выкладки товаров в торговом зале магазина:

1. Горизонтальная выкладка	а) однородные товары располагают несколькими рядами на всех полках горки сверху вниз
----------------------------	--

2. Вертикальная выкладка	б) определенные однородные товары размещают вдоль по всей длине оборудования, занимая каждым товаром одну – две полки.
3. Дисплейная выкладка	в) применяют элементы как горизонтальной, так и вертикальной выкладки
4. Комбинированная выкладка	г) используется отдельно стоящий фирменный стенд или стойка, не привязанная к основной точке продажи данного товара

12. Существует несколько основных способов представления товара:

- а) идейное представление товаров, представление по видам и стилям;
- б) представление по размерам, группировка по назначению, фронтальное представление, представление корпоративным блоком;
- в) объемное представление, представление по колористической гамме;
- г) все вышеназванные.

13. Существуют следующие виды палетной выкладки товаров:

- а) многотоварная (бокс-палетная), палетная, однопалетная, массовая;
- б) однопалетная, массовая;
- в) многотоварная (бокс-палетная);
- г) палетная, однопалетная.

14. Установите соответствие между приемами выкладки товаров в торговом зале магазина:

1. Навалом в кассетах и контейнерах	а) люстры, одежду
2. Подвешиванием	б) посуда, электротовары
3. Штабелем	в) ткани, белье
4. Рядами	г) мягкие и резиновые игрушки, мелкие галантерейные, канцелярские, хозяйственные и спортивные товары

15. Установите соответствие между группой товара и особенностями выкладки:

1. Ковры и ковровые изделия	а) выкладывают на специальных консолях пристенных и островных горок. Размещают ее по половозрастному признаку, размерам и видам
2. Игрушки	б) укладывают на полки или подвешивают на штанги пристенных и островных горок
3. Обувь	в) сгруппированы по возрастному признаку, видам материалов педагогическому назначению, выкладывают на полках или в кассетах горок
4. Белье и трикотажные изделия	г) можно показать с помощью вращающегося приспособления, подвешивая их на вешалах-штангах, а также в развернутом виде в

**Урок № 17-18 Практическое занятие 2.** Решение ситуационных заданий, связанных с размещением и выкладкой непродовольственных товаров в торговом зале.

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Задание:

1. Принять участие в приемке товаров по качеству от различных поставщиков. Проверить соответствие товаров требованиям нормативных документов, а так же сведениям, указанным на маркировке и в товарно-сопроводительных документах.

2. Ознакомиться с реквизитами ТСД по качеству (удостоверениями о качестве, сертификатами или декларациями о соответствии, санитарно-эпидемиологическими заключениями и т.п.).

3. Провести осмотр внешнего вида тары, упаковочных, перевязочных или укупорочных материалов. Отбраковка товаров с нарушенной упаковкой.

4. Оценить качества товаров по органолептическим показателям (внешнему виду, запаху, консистенции, свежести и др.) в неповрежденной и поврежденной упаковке (отдельно). Проверить соответствия градации качества (сорт, классу качества, номера, марке и т.д.) данным, указанным в ТСД и на маркировке.

5. Участие в составлении актов на недоброкачественные товары. Проверить сроки годности (или хранения) поступивших товаров. Отказ от приемки товаров.

6. Провести диагностику дефектов и данные оформить в виде таблицы.

Наименование товара	Фабрика изготовитель	Вид дефекта	Причины возникновения	Влияние на качество

Сделать выводы о качестве поступивших товаров в разрезе отдельных фабрик-изготовителей.

## **Тема 2.4. Правила торгового обслуживания и торговли товарами**

**Урок № 19-20** Торговое обслуживание покупателей: основные понятия, назначение методов и способов продажи товаров.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Какой документ регламентирует правила торговли?
2. Какие законы регламентируют правила работы предприятий торговли?
3. Каким требованиям должны отвечать услуги торговли?
4. Какие бывают формы торгового обслуживания?

**Урок № 21-22** Основные элементы процесса продажи товаров при различных формах обслуживания

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Какие выделяют методы продажи товаров?
2. Что такое форма продажи?

**Урок № 23-24** Особенности продажи товаров методом самообслуживания, продажи товаров по образцам, по предварительным заказам, через прилавки, с открытой выкладкой.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Что значит продажа по образцам?
2. Каков порядок продажи товаров по образцам?
3. Что процесс продажи товаров при самообслуживании включает?
4. Какие бывают формы продажи товаров?

**Урок № 25-26 Практическое занятие 3.** Решений ситуационных заданий, связанных с обслуживанием потребителей

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*



Задание:

1. Ознакомиться с содержанием ситуации.
2. Определить главу и пункт, которым следует пользоваться при решении ситуации.
3. В рабочей тетради указать подробно эти данные в процессе решения ситуации.
4. Работа в группе обсуждение и решение указанных ситуаций.

Ситуации.

1. Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

2. Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

3. Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она распозлзлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

4. В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

5. Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

6. Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

7. Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожзаменителя, а не кожаные, как уверяла продавец, а подушечки – тканые. Хотела вернуть и стельки и подушечки в магазин. Но продавец заявила, что на стельках и подушечках не указано, из какого материала они сделаны и поэтому магазин ответственности не несет. Кто прав в этой ситуации?

8. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс

мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?

9. Покупательница купила мебельный гарнитур в кредит, 30% от стоимости уплатила сразу. Работники магазина обещали доставить гарнитур домой покупательнице в течение трех дней, но на следующий день позвонили из магазина и попросили подождать неделю. Однако прошло еще две недели. Пока гарнитур появился на складе. В назначенный день выяснилось, что в магазине сломалась автомашина, и мебель покупательнице не привезут. Что ей делать?

10. Вы приобретаете билет на междугородний автобусный рейс. Стоимость проезда до пункта назначения составляет 200 рублей. На кассе автовокзала с Вас берут 210 рублей, на Ваш резонный вопрос о повышении цены кассир поясняет, что 10 рублей с Вас взяли за страхование от несчастного случая. Обосновать законность (или незаконность) действий кассира.

11. Через 20 дней после покупки ноутбука в нем проявился дефект производственного характера, что впоследствии подтвердилось проверкой качества товара. Однако требования потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы продавец не удовлетворил, а возвратил покупателю отремонтированный ноутбук. Дать краткую правовую оценку действиям продавца.

12. В супермаркете купили упаковку молока, на маркировке которого была нанесена следующая информация: Молоко питьевое пастеризованное 3,2 % жира, объем 1 литр; Производитель: ООО «Молочный завод №1»; тел 22-22-22 Состав: изготовлено из молока коровьего пастеризованного; ГОСТ Р52090-2003 Пищевая ценность (содержание в 100гр продукта) жир-3,2 г;белок-2,8 г,углеводы-4,7 г, энергетическая ценность 58,8 ккал. Произведено (час, число, месяц): 12 11 02 Оценить полноту информации о товаре, доведенную для потребителя.

13. Потребитель заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как 50% работ было выполнено, потребитель решил достроить дом своими силами, при этом претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Имеет ли право потребитель на расторжение договора? Определить меру его ответственности при этом.

14. Покупатель купил механический будильник по цене 500 рублей в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 рублей, потребитель просил вернуть именно эту сумму. Законны ли его требования?

15. Незадолго до закрытия магазина жена автолюбителя по его просьбе купила в магазине автозапчастей подшипник. Перед установкой автолюбитель обнаружил на детали подозрительную трещину. На следующий день автолюбитель попытался вернуть деньги, но хозяин автомагазина, частный предприниматель, сказал, что деньги не отдаст. При этом оставил расписку, что «Подшипник взят назад, деньги не возвращены». Что в этой ситуации нужно сделать?

16. Покупательница купила сапожки на высоких каблуках в торговом центре. Товарный чек со штампом и подпись продавца имеется. Надела обувь всего два раза, каблуки сильно деформировались. Продавец менять сапожки отказалась. Права ли продавец?

17. Покупательница купила плед, но дома выяснилось, что он не подходит по цвету. Даже не распаковав плед, покупательница принесла его обратно в магазин. Но продавец сказала, что может обменять только товар на товар. Права она или нет?

18. Покупательница для ремонта в ванной купила кафель, но по окончании ремонта у нее осталось шесть лишних коробок плитки. Имеет ли права покупательница сдать лишний кафель в магазин и получить свои деньги обратно?

19. Работнице приборостроительного завода Григорьевой М. Н. коллеги в честь 50-летия подарили электрический самовар. Через три недели Григорьева обратилась в центральный универмаг с просьбой заменить подаренный самовар на аналогичный доброкачественный. Товарный чек и руководство по эксплуатации Григорьева предъявила, но директор магазина обмен произвести отказалась, ссылаясь на то, что Григорьева неправильно пользовалась самоваром, и поэтому он сломался. Правильно ли в данном случае поступила директор магазина?

20. Для окраски собственного дома житель ново-южного района купил в магазине «Хозяйственные товары» три банки эмали бледно-бежевого цвета. На третий день вместе с чеком он принес эмаль обратно и просил обменять на точно такую же эмаль, только золотисто-желтого цвета, мотивируя тем, что бежевый не нравится его жене. Может ли продавец удовлетворить просьбу покупателя?

21. Накануне международного женского дня 8 марта житель поселка Ишлеи в Доме торговли купил в подарок невесте кожаную сумку красного цвета, а 11 марта принес ее обратно, требуя вернуть деньги, так как сумка не подошла по расцветке. При этом он предъявил кассовый чек, а на сумке был сохранен фабричный ярлык. Как в данной ситуации должен поступить продавец?

## **Тема 2.5. Тара и упаковка**

**Урок № 27-28** Роль упаковки и тары в торгово-технологическом процессе.

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Какие функции выполняет тара и упаковка?
2. Какую роль играет упаковка?
3. В чем заключаются сущность и функции упаковки?
4. Для чего нужны упаковки?

**Урок № 29-30 Практическое занятие 4.** Составление товарно-денежного отчета по таре.

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Задание:

1. Составить товарно-денежный отчет по торговым предприятиям в соответствии с групповыми заданиями с использованием технических средств
2. По окончании работы представить отчет, проанализировать ситуацию, которая сложилась на Вашем предприятии, и сделать соответствующие выводы.

**Выполнение заданий студентами** по конкретным предприятиям в ручном и компьютерном вариантах. Оформление индивидуального отчета выполненной работы (30 мин.)

Преподаватель на мультимедийной доске представляет образец товарно-денежного отчета, который выполнен с ошибками. Студенты обязаны найти ошибки и исправить их. Для того, чтобы оценить, чему научились студенты на занятии преподаватель предлагает заполнить оценочный лист.

## **Тема 2.6. Федеральный закон «О защите прав потребителей»**

**Урок № 31-32** Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей качества товара (работы, услуги).

*Вопросы для проведения фронтального устного опроса*

1. Чем регулируются отношения в области защиты прав потребителей?
2. Чем является право потребителя на надлежащее качество товаров работ и услуг?
3. Чем регулируется защита прав потребителей?
4. Какой нормативный документ регулирует отношения в сфере защиты прав потребителей?

**Урок № 33-34 Практическое занятие 5.** Решение ситуационных задач по обмену товаров на основании Закона РФ «О защите прав потребителей»

*Проверка и оценка отчётов по практической работе*

Задание:

1. Ознакомиться с содержанием ситуации.
  2. Определить главу и пункт, которым следует пользоваться при решении ситуации.
  3. В рабочей тетради указать подробно эти данные в процессе решения ситуации.
  4. Работа в группе обсуждение и решение указанных ситуаций.
1. На новоселье трехкомнатной квартиры приглашенные гости подарили семье Федоровых пылесос «Циклон». Утром следующего дня хозяева занялись уборкой квартиры. Подаренный пылесос, проработав 15 минут, заглох. В этот же день Федоровы отнесли пылесос в магазин «Эльдорадо», так как в техническом паспорте стоял штамп этого предприятия. Проведенная экспертиза выявила дефект производственного характера: замыкание внутри двигателя. Эксперт предложил Федоровым вернуть деньги за недоброкачественный товар, но они от денег отказались и просили обменять «Циклон» на пылесос «Тайфун», который стоил на 250 рублей дороже. Может ли удовлетворить просьбу покупателей продавец?
2. Супруги Николаевы купила дочери в честь ее 18-летия золотые серьги в ювелирном магазине. На следующий день вместе с чеком они возвратили серьги в магазин и попросили обменять их на точно такие же. Покупатели указывали, что замок в одной серьге имеет слабое крепление. Но продавец серьги обменять отказалась, сославшись на то, что по правилам торговли изделия из драгоценных металлов обмену не подлежат. Права ли продавец в данной ситуации?
3. Гражданка Филиппова А. Г. хотела вернуть в магазин электромиксер, который ей подарили коллеги в день рождения, потому что точно такой же был у нее дома. Но, не смотря на наличие товарного и кассового чеков, технического паспорта, и целой упаковки, товар в магазине не приняли
4. Для занятий физкультурой студент Иванов 30-го августа купил кроссовки на подошве из пористой резины. После трех занятий спортом в кроссовках отклеились подошвы. 16-го сентября студент был вынужден обратиться в магазин с просьбой о замене

товара на аналогичный. Но директор магазина обмен произвести отказался, ссылаясь на то, что кроссовки возвращены слишком изношенными. Прав ли директор в данной ситуации?

5. Рождение сына семья Петровых решила отметить с родными и друзьями. Купив в магазине три буханки хлеба из пшеничной муки высшего сорта, хозяин дома приступил к сервировке стола. Разрезая первую буханку хлеба, Петров почувствовал неприятный запах, а мякиш хлеба был тягучим. Не трогая остальной хлеб, Петров отнес все три буханки в магазин, требуя вернуть деньги за недоброкачественный товар. Чека у него не было. Как следует поступить продавцу?

6. Учащемуся профессионального училища Тарасову В. родители подарили микрокалькулятор отечественного производства. Через месяц калькулятор перестал работать. В магазине продавец обменять калькулятор отказалась, ссылаясь на то, что у Тарасова нет технического паспорта, хотя чек учащийся предъявил. Правильно ли в данной ситуации поступил продавец?

7. Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук-самовяз и карманный платок темно-синего цвета, а 5 марта она принесла галстук обратно и просила обменять его на галстук - регат такого же цвета, объясняя просьбу тем, что муж самостоятельно такой галстук завязывать не умеет. Но в день обмена нужного покупательнице галстука в продаже не оказалось; синего цвета был только галстук-бабочка, который покупательница взять не захотела. Как поступить продавцу?

8. Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

9. Покупатель приобрела в магазине крем для лица. Вечером она нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупатель попыталась вернуть некачественный товар в магазин. Там его не взяли, мотивируя, что проданный товар обмену и возврату не подлежит. Правы продавцы в этом случае.

10. Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

11. В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?

## **Урок № 35-36 Контрольная работа № 2**

## 3.2 Комплекты оценочных средств для промежуточного контроля

### Контрольная работа № 1

### Контрольная работа № 1

#### 1 ВАРИАНТ

A1. Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах, до пола составляет:

- а) 15 см
- б) 10см
- в) 20см
- г) 35см

A2. Как называется способ выкладки товаров, который предусматривает расположение однородных групп товаров в несколько рядов на всех полках горки сверху вниз?

- а) декоративная выкладка
- б) вертикальная выкладка
- в) горизонтальная выкладка
- г) демонстрационная выкладка

A3. Как называются знаки, по которым можно отличить товар одного производителя от другого?

- а) товарные
- б) эксплуатационные
- в) манипуляционные
- г) предупредительные

A4. К синтетическим волокнам относятся:

- а) кенаф
- б) асбест
- в) вискоза
- г) капрон

A5. В чём достоинство хлопковых тканей?

- а) высокие гигиенические свойства
- б) несминаемость
- в) устойчивость к действию кислот
- г) мало загрязняются

A6. Поясная одежда различных форм и различной длины, на поясе, обычно с застёжкой спереди или с боков:

- а) ремень
- б) платье
- в) пиджак
- г) брюки

A7. Как хранят швейные изделия?

- а) при 20°C-25°C, влажность 85%-90%
- б) при 30°C-35°C, влажность 35%-40%
- в) при 10°C-30°C, влажность 50%-70%
- г) при -10°C- 0°C, влажность 50%-70%

A8. Грубая, сухая лицевая поверхность, недостаточная эластичность, повышенная водопроницаемость, на бахтарме заметны следы от щетины – это кожа:

- а) велюр
- б) свиная
- в) опоек
- г) шевро

А9. Размер отечественной обуви определяется:

- а) по метрической системе;
- б) по штихмассовой системе;
- в) по дюймовой системе;
- г) по смешанной системе

А10. Метод дубления, преимущественно используемый для получения кож для верха обуви:

- а) жировой;
- б) хромовый;
- в) алюминиевый;
- г) растительный.

А.11 Конструкция заготовки, степень охвата верхом обуви стопы и голени, степень открытости заготовки определяют:

- а) фасон обуви
- б) модель обуви
- в) вид обуви
- г) сложность модели обуви

А12. Наиболее высокую стойкость запаха имеют (согласно ГОСТ 17237-93):

- а) лосьон
- б) душистые воды
- в) духи концентрированные
- г) духи группы "экстра"

А13. Полнота одежды для мужчин определяется (в см):

- а) обхватом по линии талии
- б) обхватом по линии бедер
- в) полуобхватом по линии бедер
- г) полуобхватом по линии талии

А14. Назовите основное сырьё для производства стеклоизделий:

- а) оксид меди
- б) осветители
- в) кварцевый песок
- г) стеклобой

А15. Украшения стеклоизделий, наносимые в холодном состоянии:

- а) пузырьки, кракле
- б) гравировка, алмазная грань
- в) матовая лента, окрашивание
- г) номерная шлифовка, «мороз»

А16. Какой цвет клейма имеет фарфоровая посуда 1 сорта?

- а) зелёный
- б) синий
- в) фиолетовый
- г) красный

А17. Как называется сплав железа с углеродом, в котором содержание углерода от 2,14% до 6,7%?

- а) сталь
- б) бронза
- в) чугун
- г) нейзильбер

А18. На моющую способность синтетических моющих средств влияют:

- а) поверхностно-активные вещества
- б) нейтральные соли

в) оптические отбеливатели

г) отдушки

A19. Масляные краски представляют собой смесь:

а) пигментов, наполнителей, пластификаторов, затёртых на лаках

б) растворы плёнкообразующих веществ в органических растворителях

в) плёнкообразующих веществ, связующих веществ на основе природных и синтетических масел

г) пигментов, олифы, наполнителей

A20. Назовите типы холодильников по принципу действия:

а) компрессионные, электрические, аммиачные

б) компрессионные, абсорбционные, термоэлектрические

в) абсорбционные, аммиачные, термоэлектрические

г) фреоновые, электрические, компрессионные

### **УРОВЕНЬ В.**

V1. Какая пластмасса горит синим слабым пламенем без копоти, у основания пламя синеватое, имеет запах горящего парафина, поверхность жирная на ощупь?

V2. Продажа швейных и трикотажных товаров осуществляется в специализированных отделах, оборудованных

V3. Ассортимент хозяйственного мыла по составу жирных кислот:

V4. Игрушки должны быть в санитарно-гигиеническом отношении ....., хорошо ....., поверхность игрушек ....., окраска игрушек .....

V5. Расшифруйте эксплуатационные знаки на маркировке товаров:

### **УРОВЕНЬ С.**

C1. Перечислите отличия кожи от гольфа.

C2. Рассчитайте контрольную цифру: 4602984006021

C3. Решить ситуацию. Покупательница приобрела сыну куртку. Дома он померил, куртка оказалась мала. Может ли женщина обменять куртку в магазине?

## **ВАРИАНТ 2.**

### **УРОВЕНЬ А. Выбрать правильный ответ.**

A1. Расстояние от товаров, размещенных на стеллажах и в штабелях до отопительных устройств должно быть:

а) 0,7м

б) 0,2м

в) не менее 1м

г) не менее 0,5м

A2. Как называется способ выкладки товаров, который предусматривает расположение однородных групп товаров вдоль по всей длине оборудования, когда каждый товар занимает одну – две полки?

а) декоративная выкладка

б) вертикальная выкладка

в) горизонтальная выкладка

г) демонстрационная выкладка

A3. Как называются знаки, которые информируют покупателя о правилах управления сложнотехническими товарами, о технике монтажа и наладки, о способах ухода за товаром?

а) товарные

б) эксплуатационные

в) манипуляционные

г) предупредительные



А4. К искусственным волокнам относятся:

- а) кенаф
- б) асбест
- в) вискоза
- г) капрон

А5. В чём недостатки шерстяных тканей?

- а) высокие теплозащитные свойства
- б) высокие гигиенические свойства
- в) устойчивость к действию кислот
- г) свойлачиваемость

А6. Поясная одежда различных форм и различной длины, с поясом широким, узким или на корсаже, с застёжкой или с запахом, на подкладке или без подкладки:

- а) юбка
- б) платье
- в) ремень
- г) жилет

А7. Как хранят трикотажные изделия?

- а) при 20°C-25°C, влажность 85%-90%
- б) при 30°C-35°C, влажность 35%-40%
- в) при 10°C-30°C, влажность 50%-70%
- г) при -10°C- 0°C, влажность 50%-70%

А8. Кожа, полученная из шкур оленей, опойка, коз жировым дублением; прочная, мягкая, не боится влаги:

- а) шевро
- б) велюр
- в) нубук
- г) замша

А9. К особо высокому относится каблук высотой свыше:

- а) 60мм;
- б) 70мм;
- в) 80мм;
- г) 100мм.

А10. Метод дубления, имеющий ограниченное применение; кожи этого дубления имеют белый цвет, отличаются большой мягкостью и тягучестью; при намокании они раздубливаются, а при последующем высушивании становятся жёсткими и грубыми:

- а) жировой;
- б) хромовый;
- в) алюминиевый;
- г) растительный.

А11. На сколько групп по половозрастному признаку подразделяют обувь?

- а) 3
- б) 10
- в) 5
- г) 15

А12. Наиболее высокую стойкость запаха имеют (согласно ГОСТ 17237-93):

- а) лосьоны
- б) душистые воды
- в) одеколоны группы «экстра»
- г) духи концентрированные

А13. Полнота одежды для женщин определяется (в см):

- а) обхватом по линии талии

- б) обхватом по линии бедер
- в) полуобхватом по линии бедер
- г) полуобхватом по линии талии

A14. Назовите основное сырьё для производства керамики:

- а) глины, каолины
- б) осветители, красители
- в) оксид меди, оксид бария
- г) стеклобой, мел

A15. Назовите способы декорирования керамических изделий:

- а) пузырьки, кракле
- б) гравировка, алмазная грань
- в) крытьё, живопись
- г) трафарет, «мороз»

A16. Какой цвет клейма имеет фарфоровая посуда 2 сорта?

- а) зелёный
- б) синий
- в) фиолетовый
- г) красный

A17. Как называется сплав железа с углеродом, в котором содержание углерода до 2,14%?

- а) сталь
- б) бронза
- в) чугун
- г) нейзильбер

A18. Моющая способность шампуней зависит от содержания:

- а) поверхностно-активных веществ
- б) нейтральных солей
- в) витаминов
- г) отдушек

A19. Эмали представляют собой смесь:

- а) пигментов, олифы, наполнителей
- б) растворы плёнкообразующих веществ в органических растворителях
- в) плёнкообразующих веществ, связующих веществ на основе природных и синтетических масел
- г) пигментов, наполнителей, пластификаторов, затёртых на лаках

A20. Наилучшая отстирываемость (эффективной стирки) обеспечивается в стиральных машинах:

- а) барабанных;
- б) активаторных;
- в) с возвратно-поворотной мешалкой
- г) с гидродинамическим излучателем

### **УРОВЕНЬ В.**

V1. Какая пластмасса горит сильно коптящим жёлтым пламенем, при вынесении из пламени имеет сладковатый, цветочный запах, а при ударе издаёт металлический звук?

.....

V2. Назовите предупреждающие надписи на ящиках со стеклом:

.....

V3. Синтетические моющие средства по консистенции подразделяют на:

.....

V4. Для хранения школьно-письменных и канцелярских товаров наиболее благоприятной является температура ....., относительная влажность

..... . Следует избегать резких колебаний температур, не

допускается .....в складских помещениях, а также хранение товаров на .....

### УРОВЕНЬ С.

С1. Перечислите отличия фарфора от фаянса.

С2. Рассчитайте контрольную цифру: 4680003591369

С3. Решить ситуацию.

Мужчина приобрёл три метра ткани на костюм. Но жена посчитала выбор неудачным и с отрезом отправилась в магазин, чтобы заменить другой тканью, более подходящей по цвету. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

## Контрольная работа № 2

### Вариант 1

1. Совокупность торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории или находящихся под общим управлением, – ....

2. Торговые факторы, влияющие на процесс товародвижения:

а) типы, размеры и размещение предприятий торговли;

б) степень сложности ассортимента реализуемых товаров и их физико-химические свойства;

в) применяемые методы продажи товаров;

г) уровень денежных доходов;

д) состояние и виды транспорта.

3. Торговая сеть, расположенная в специально оборудованных и предназначенных для ведения торговли зданиях и строениях, – ...

4. Установите соответствие между отраслями сферы товарного обращения и их содержанием:

1. Розничная торговля	а) процесс обращения объектов собственности посредством возмездных договоров
2. Торговля	б) торговля товарами и оказание услуг покупателям для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью
	в) вид предпринимательской деятельности, связанной с куплей-продажей и оказанием услуг покупателям

5. Установите соответствие между видами торговых сетей:

1 Мелкорозничная (торговая) сеть	а) торговая сеть, представленная предприятиями оптовой и розничной торговли
2. Розничная (торговая) сеть	б) торговая сеть, осуществляющая розничную торговлю через павильоны, киоски, палатки, а также передвижные средства развозной и разносной торговли
	г) торговая сеть, представленная предприятиями розничной торговли

6. Розничная торговля, осуществляемая вне стационарной розничной сети с использованием специализированных или специально оборудованных для торговли

транспортных средств, а также мобильного оборудования, применяемого только в комплекте с транспортным средством, – ... .

7. Розничная торговля, осуществляемая вне стационарной розничной сети путем непосредственного контакта продавца с покупателем на дому, в учреждениях, организациях, предприятиях, транспорте или на улице, – ...

8. Предприятие розничной торговли:

а) торговое предприятие, осуществляющее куплю-продажу товаров с целью их последующей перепродажи;

б) торговое предприятие, оказывающее услуги по организации оптового оборота товаров;

в) торговое предприятия, осуществляющее куплю-продажу товаров, выполнение работ и услуг покупателям для их личного, семейного и домашнего использования.

9. Определите торговые функции предприятий розничной торговли:

а) изучение покупательского спроса на товары; формирование ассортимента товаров;

б) оказание торговых услуг покупателям;

в) рекламирование товаров и услуг;

г) хранение товаров; размещение и выкладка товаров.

10. Определите технологические функции предприятий розничной торговли:

а) приемка товаров по количеству и качеству;

б) хранение товаров; подготовка товаров к продаже;

в) внутримагазинное перемещение, размещение и выкладка товаров на торговом оборудовании в торговом зале;

г) продажа товаров; выполнение расчетов с покупателями;

д) изучение покупательского спроса на товары.

11. С учетом товарной специализации магазины делятся на:

а) специализированные и универсальные;

б) узкоспециализированные, специализированные и универсальные;

в) специализированные, комбинированные и универсальные;

г) специализированные, неспециализированные, универсальные.

12. Типизация розничной торговой сети предполагает:

а) систему мероприятий, направленных на отбор технически совершенных и экономически эффективных типов магазинов;

б) ограничение деятельности розничных торговых предприятий, связанное с продажей определенных групп товаров;

в) совокупность предприятий розничной торговли реализующих специализированный ассортимент товаров по методу самообслуживания;

г) система мероприятий по сокращению типов магазинов, устранения их излишнего многообразия.

13. Предприятие розничной торговли, реализующее непродовольственные товары универсального ассортимента, использующее различные формы торгового обслуживания покупателей, торговой площадью в городской торговле – от 3500 кв. м и в сельской торговле – от 650 кв. м., – ...

14. Предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары универсального ассортимента и непродовольственные товары частого спроса преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 400 кв. м., – ...

15. Универсальный магазин – это предприятие розничной торговли, реализующее:

а) отдельные виды продовольственных и непродовольственных товаров;

б) одну группу товаров или ее часть;

в) несколько групп товаров, связанных общностью спроса и удовлетворяющие отдельные потребности;

г) универсальный ассортимент продовольственных и/или непродовольственных товаров.

16. Установите соответствие между определениями вида и типа предприятия розничной торговли:

1. Тип предприятия розничной торговли	а) предприятие розничной торговли, классифицированное по ассортименту реализуемых товаров
2. Вид предприятия розничной торговли	б) предприятие розничной торговли, определенного вида, классифицированное по торговой площади и формам торгового обслуживания покупателей
	в) предприятие розничной торговли, реализующее одну группу товаров или ее часть

17. Установите соответствие между магазинами с комбинированным и смешанным ассортиментом товаров:

1. Магазин со смешанным ассортиментом товаров	а) предприятие розничной торговли, реализующее одну группу товаров или ее часть
2. Магазин с комбинированным ассортиментом товаров	б) предприятие розничной торговли, реализующее отдельные виды продовольственных и непродовольственных товаров
	в) предприятие розничной торговли, реализующее несколько групп товаров, связанных общностью спроса и удовлетворяющих отдельные потребности

18. Установите соответствие между торговым центром и торговым комплексом:

1. Торговый центр	а) совокупность предприятий розничной и мелкорозничной торговли
2. Торговый комплекс	б) совокупность торговых предприятия и/или предприятий по оказанию услуг, реализующих универсальный ассортимент товаров и услуг, расположенных на определенной территории, спланированных, построенных и управляемых как единое целое и предоставляющих в границах своей территории стоянку для автомашин
	в) совокупность торговых предприятий, реализующих универсальный ассортимент товаров и оказывающих широкий набор услуг, а также централизующих функции хозяйственного обслуживания торговой деятельности

19. Ограничение деятельности розничных торговых предприятий, связанное с продажей определенных групп товаров, – ...

20. Непродовольственный магазин, реализующий новые, морально устаревшие товары по низким ценам:

- а) стоковый магазин;
- б) магазин секонд хенд;
- в) магазин-салон;
- г) фирменный магазин.

### Вариант 2

1. Установите соответствие между видами торговых сетей:

1. Нестационарная торговая сеть	а) торговая сеть, представленная предприятиями розничной торговли
---------------------------------	---

2. Стационарная торговая сеть	б) торговая сеть, функционирующая на принципах разносной и развозной торговли
	в) торговая сеть, расположенная в специально оборудованных и предназначенных для ведения торговли здания и строениях

2. Последовательность операций, обеспечивающая процесс купли-продажи товаров и товародвижения, – ...

3. Установите соответствие между определениями магазина и субъекта мелкорозничной торговой сети:

1. Магазин	а) специально оборудованное стационарное здание или его часть, предназначенное для продажи товаров и оказания услуг покупателям и обеспеченное материально-технической базой
2. Павильон	б) оборудованное строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товарного запаса, рассчитанное на одно или несколько рабочих мест
3. Киоск	в) оснащенное торговым оборудованием строение, не имеющее торгового зала и помещений для хранения товаров, рассчитанное на одно рабочее место продавца, на площади которого хранится товарный запас
4. Палатка	г) сборно-разборная конструкция, оснащенная прилавком, рассчитанная на одно или несколько рабочих мест продавца, на площади которых размещен товарный запас на один день торговли

4. Розничная торговля, осуществляемая по заказам, выполняемым путем почтовых отправок, ...

5. Товародвижение – это:

а) процесс доведения товаров от предприятий изготовителей до предприятий оптовой торговли;

б) система мероприятий, представляющая сложный комплекс коммерческих и технологических операций по доведению товаров до предприятий розничной торговли;

в) деятельность по планированию, претворению в жизнь и контролю за физическим перемещением товаров от мест происхождения к местам использования с целью удовлетворения нужд потребителей и выгодой для себя;

г) сложный комплекс оперативно-торговой (коммерческой) и технологической деятельности розничных и оптовых предприятий.

6. Имущественный комплекс, используемый организацией для купли-продажи товаров и оказания услуг торговли, ...

7. Коммерческие процессы – это:

1. совокупность технологических (производственных) и чисто торговых процессов;

2. процессы, направленные на осуществление актов купли-продажи с целью получения прибыли и связанные со сменой форм стоимости;

3. процессы, связанные с продолжением процесса производства в сфере обращения (транспортирование, хранение, упаковка, фасовка, подсортировка и др.);

4. совокупность технологических процессов, представляющих единство трех элементов: живого труда, средств труда и предметов труда.

8. Технологические процессы – это:

1. процессы, связанные со сменой форм собственности, т.е. с куплей продажей товара, изучением рынка, выявлением покупательского спроса, составлением заявок и заказов, формированием хозяйственных связей рекламной деятельностью и др.;

2. процессы, связанные с движением товара как потребительской стоимости и представляющие собой продолжение процессов производства в сфере обращения;

3. совокупность чисто торговых процессов и процессов, связанных с производством в сфере обращения;

4. совокупность коммерческих процессов в сфере обращения.

9. Розничная торговая сеть – это:

а) совокупность магазинов, расположенных в пределах конкретной территории;

б) совокупность торговых предприятий, расположенных в специально оборудованных и предназначенных для ведения торговли зданиях и строениях;

в) совокупность торговых предприятий, находящихся под общим управлением;

г) совокупность розничных торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории или находящихся под общим управлением.

10. Торгово-технологический процесс в магазине включает:

а) доведение товара от продавца к покупателю;

б) обслуживание покупателя;

в) последовательность операций, обеспечивающая процесс купли-продажи товаров и товародвижения;

г) продажу и обслуживание покупателей.

11. Магазин с комбинированным ассортиментом товаров – это предприятие розничной торговли, реализующее:

а) отдельные виды продовольственных и непродовольственных товаров;

б) одну группу товаров или ее часть;

в) несколько групп товаров, связанных общностью спроса и удовлетворяющие отдельные потребности;

г) универсальный ассортимент продовольственных и/или непродовольственных товаров.

12. Специализация розничной торговой сети предполагает:

а) систему мероприятий, направленных на отбор технически совершенных и экономически эффективных типов магазинов;

б) ограничение деятельности розничных торговых предприятий, связанное с продажей определенных групп товаров;

в) совокупность предприятий розничной торговли реализующих специализированный ассортимент товаров по методу самообслуживания;

г) система мероприятий по сокращению типов магазинов, устранения их излишнего многообразия.

13. Предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары универсального ассортимента преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 5000 кв. м., – ...

14. Неспециализированный магазин торговой площадью от 18 м<sup>2</sup>, осуществляющий реализацию узкого ассортимента продовольственных товаров, основные из которых хлеб, кондитерские товары, гастрономия, вино-водочные, безалкогольные напитки, – ...

15. Установите соответствие между видами и типами розничных торговых предприятий:

1. Специализированные продовольственные	а) обувь, ткани, бытовая техника
2. Универсальные	б) дом торговли, все для женщин
3. Специализированные непродовольственные	в) мясо, рыба, колбасы
4. Неспециализированные	г) гипермаркет, универсам, универмаг

16. Установите соответствие между определениями универсального и специализированного магазинов:

1. Неспециализированный магазин	а) предприятие розничной торговли, реализующее одну группу товаров или ее часть
2. Специализированный магазин	б) предприятие розничной торговли с комбинированным или смешанным ассортиментом товаров
3. Универсальный магазин	в) предприятие розничной торговли, реализующее универсальный ассортимент продовольственных и/или непродовольственных товаров

17. Магазин со смешанным ассортиментом товаров – это предприятие розничной торговли, реализующее:

- а) отдельные виды продовольственных и непродовольственных товаров;
- б) одну группу товаров или ее часть;
- в) несколько групп товаров, связанных общностью спроса и удовлетворяющие отдельные потребности;
- г) отдельные виды продовольственных товаров.

18. Установите соответствие между торговым объединением и торговым домом:

1. Торговое объединение	а) многопрофильное торговое предприятие, интегрированное в производственную, финансовую и внешнеэкономическую сферы
2. Торговый дом	б) добровольное договорное объединение, созданное торговыми предприятиями, сохраняющим свою самостоятельность и права юридического лица, для координации предпринимательской деятельности, представления и защиты имущественных интересов и являющееся некоммерческой организацией
	в) совокупность торговых предприятий, реализующих универсальный ассортимент товаров и оказывающих широкий набор услуг, а также централизующих функции хозяйственного обслуживания торговой деятельности

19. Универсальный продовольственный магазин с торговой площадью до 600 м<sup>2</sup>, реализующий товары с низкой торговой надбавкой за счет минимизации расходов на обслуживание, недорогой отделки интерьера и невысокого качества оборудования:

- а) дискаунтер;
- б) супермаркет;
- в) гипермаркет;
- г) минимаркет.

20. Система мероприятий, направленных на отбор рациональных типов магазинов, которые являются экономически эффективными и обеспечивают высокое качество обслуживания населения – ...

### 3.3 Комплекты оценочных средств для итоговой аттестации

#### Перечень теоретических вопросов, на квалификационный экзамен по профессии 17351 продавец непродовольственных товаров

1. Встреча и обслуживание покупателей, предложение и показ товаров.
2. Консультирование покупателя о свойствах товара, правила 3 «Д».
3. Правила продажи текстильных и обувных товаров.
4. Правила продажи технически-сложных товаров
5. Оказание дополнительных услуг для покупателя.
6. Устройство и правила эксплуатации контрольно - кассовой машины



- 7.Предпродажная подготовка непродовольственных товаров
- 8.Формы организации продажи непродовольственных товаров
9. Правила маркировки и упаковки непродовольственного товара
10. Правила размещения и выкладки товаров.
- 11.Правила оформления ценников на товары при стационарной и нестационарной форме торговли.
12. Оптовые и розничные цены на непродовольственные товары.
- 13.Виды нормативно-технической документации в области обеспечения качества непродовольственных товаров.
14. Основные требования и правила упаковки и маркировки товаров.
- 15.Правила обмена товаров ненадлежащего качества.
- 16.Правила обмена товаров надлежащего качества.
17. Методы изучения спроса потребителей.
- 18.Гарантийные сроки и сроки службы непродовольственных товаров.
- 19.Контроль качества товаров и методы идентификации.
- 20.Оформление внутримагазинных витрин и правила выкладки товаров.
- 21.Проведение рекламных акций и других рекламных мероприятий.
- 22.Правила расчета коэффициента рациональности ассортимента товаров.
- 23.Правила рассмотрения обращений потребителей по книге отзывов и предложений, претензий потребителей.
- 24.Контроль за товарными запасами и порядок их расчета.
- 25.Оформление приемосдаточных актов при передаче материальных ценностей.
26. Дистанционные способы продажи непродовольственных товаров.
27. Правила продажи товаров по образцам.
28. Символы по уходу за швейными и трикотажными изделиями
- 29.Правила торговли товарами бытовой химии.
- 30.Правила торговли изделиями из драгоценных металлов.
- 31.Методы фальсификации непродовольственных товаров
- 32.Порядок расторжения договора купли- продажи и возврат уплаченной суммы.
- 33.Перечень непродовольственных товаров, подлежащих обязательной сертификации.
- 34.Содержание правил внутреннего распорядка торгового предприятия.
- 35.Порядок составления и оформления товарных отчетов
- 36.Порядок составления и утверждения ассортиментного перечня товаров.
- 37.Правила упаковки и маркировки швейных изделий.
- 38.Устройство кассового аппарата и назначение основных составляющих элементов.
- 39.Порядок возврата денег из кассы и ведение кассовой книги.
- 40.Предпродажная подготовка непродовольственных товаров.
- 41.Правила торговли парфюмерно-косметическими товарами.
42. Порядок проведения ремонта технически- сложного товара, имеющего недостатки в период гарантийного срока и срока службы
- 43.Идентификация непродовольственного товара с помощью штрихового кода по системе EAN-13.
44. Идентификация непродовольственного товара с помощью штрихового кода по системе EAN- 8.

### **Практические задания**

- 1.Оформить заявку на ремонт кассового аппарата.
2. Оформить акт экспертизы на фарфоровые изделия.
3. Составить претензию на понесенные убытки из-за поломки блендера.
4. Составить претензию на товар, подлежащий обмену в связи с явным производственным дефектом.
5. Оформить договор о приеме на работу с использованием бланка трудового договора.

6. Оформить договор о материальной ответственности продавца.
7. Составить ответ на претензию, связанную с ненадлежащим качеством технически-сложного товара.
8. Составить претензию на некачественных товар, требующий ремонта.
9. Оформить приходную накладную на пластиковые разделочные доски.
10. Составить претензию на возврат товара, имеющего производственный дефект.
11. Оформить заказ-наряд на вызов эксперта для проведения экспертизы.
12. Составить опись материальных ценностей при проведении инвентаризации.
13. Осуществить проверку штрихового кода двух изделий.
14. Описать наличие видов маркировки на двух изделиях.
15. Составить акт отбора проб для проведения контроля качества обуви.
16. Описать методы отбора средней и объединенной пробы непродовольственных товаров, составить акт.
17. Провести визуальную экспертизу представленных денежных купюр.
18. Описать основные разделы договора поставки товара.
19. Оформить акт экспертизы фарфоровой посуды ( тарелки) в связи с наличием производственных дефектов.
20. Оформить товарно-транспортную накладную на прием швейных изделий.
21. Правила подготовки денежных средств к инкассации.
22. Произвести расчет розничных цен при торговой наценке 35%
23. Оформить запись в кассовой книге на приход и расход денежных средств.
24. Оформить акт возврата товара с недостатками в адрес поставщика