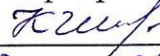


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

**УТВЕРЖДАЮ**

Доцент с исп. обязанностей  
зав.кафедрой ОНД

 К.В. Кондратьева  
« 27 » 02 2026 г

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной  
аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

*Приложение к рабочей программе профессионального модуля*

### **ПМ.04 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

основной профессиональной образовательной программы

подготовки специалистов среднего звена

по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело

(базовая подготовка)

Лысьва, 2026

Оценочные материалы разработаны на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации «19» июля 2023 г. № 437 по специальности 38.02.08 *Торговое дело*

-Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, *утвержденного 27.02.2026 г.*

**Разработчик:** преподаватель Стругова Л.А.

Оценочные материалы рассмотрены и одобрены на заседании предметной (цикловой) комиссии *Гуманитарных и социально-экономических дисциплин* (ПЦК ГСЭД) « 03 » 02 2026 г., протокол № 6

Председатель ПЦК ГСЭД



Л.А.Стругова

Коммерческий директор  
АО «Лысьвенский завод  
Эмалированной посуды»



Т.А. Янкевич

Начальник отдела по развитию  
предпринимательства и торговли  
администрации ЛМО



К.А. Аликина

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

### 1 Область применения

ОМ предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.04 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ** по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело в части овладения видом профессиональной деятельности **«Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело следующими общими и профессиональными компетенциями.

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках ПМ:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках ПМ:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
ОК 02	<i>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03.	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</i>
ОК 04	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
ОК 07.	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i>
ОК 08.	<i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</i>
ОК 09	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i>

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках ПМ:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 04	<i>Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</i>
ПК 4.1	<i>Выявлять потребность в товарах</i>
ПК 4.2	<i>Проверять качество, комплектность, количественные характеристики</i>

	<b><i>непродовольственных товаров</i></b>
<b><i>ПК 4.3.</i></b>	<b><i>Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации</i></b>

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<b><i>иметь практический опыт в :</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявления потребности на товары в соответствии с объемом продаж</li> <li>- приемки товаров по количеству и качеству в соответствии с сопроводительными документами</li> <li>- обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров</li> </ul>
<b><i>уметь:</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации</li> <li>- оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам</li> <li>- рассчитывать показатели ассортимента</li> </ul>
<b><i>знать:</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров;</li> <li>- факторы, влияющие на формирование ассортимента</li> <li>- классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации</li> <li>- правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей;</li> <li>- функциональное назначение, потребительские свойства непродовольственных товаров</li> </ul>

# 1 МЕТОДЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Таблица 1 – Методы и формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент профессионального модуля	Методы и формы контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная аттестация
<b>МДК 04.02</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным занятиям Экспертная оценка домашней контрольной работы	<i>Дифференцированный зачет (3семестр)</i>
<b>УП 04.01 Учебная практика*</b>	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной практики	-	<i>Дифференцированный зачет (3семестр)</i>
<b>ПП 04.01 Производственная практика (по профилю специальности) *</b>	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ на производственной практике (по профилю специальности) Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения производственной практики (по профилю специальности)	-	<i>Дифференцированный зачет (3семестр)</i>

<p><b>ПМ.04 ЭК</b> <b>Экзамен по модулю</b></p>	<p>-</p>	<p>Другие формы контроля по МДК Дифференцированный зачет по МДК Экзамен по МДК Дифференцированный зачет по учебной практике Дифференцированный зачет по производственной практике (по профилю специальности)</p>	<p><b>Экзамен по модулю</b></p>
---	----------	--	---------------------------------

*\* Ом Учебной практики и Производственной практики (по профилю специальности) приведены отдельными документами*

### **Текущий контроль**

Текущий контроль усвоения материала проводится в форме устного опроса обучающихся по темам МДК.

### **Наблюдение и оценка результатов практических занятий**

Типовые темы практических занятий приведены в РП ПМ. Комплект заданий на практические занятия приведены в МУ по ПЗ по МДК.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым обучающимся в форме собеседования.

### **Наблюдение и оценка результатов лабораторных работ**

Типовые темы лабораторных занятий приведены в РП ПМ. Комплект заданий на практические занятия приведены в МУ по ЛЗ по МДК.

Защита отчетов по лабораторным работам проводится индивидуально каждым обучающимся в форме собеседования.

### **Экспертная оценка результатов самостоятельной работы**

Задания для самостоятельной работы приведены в МУ по СРС по МДК.

Качественная оценка определения научного кругозора, степенью овладения методами теоретического исследования и развития самостоятельности мышления обучающегося.

Способом проверки качества организации самостоятельной работы обучающихся является контроль:

- корректирующий (может осуществляться во время индивидуальных консультаций по поводу выполнения формы самостоятельной работы);
- констатирующий (по результатам выполнения специальных форм самостоятельной работы);
- самоконтроль (осуществляется самим обучающимся);
- текущий (в ходе выполнения различных форм самостоятельной работы, установленных рабочей программой);
- промежуточный (оценка результата обучения как итога выполнения обучающимся всех форм самостоятельной работы).

#### **Экспертная оценка домашней контрольной работы**

Задания контрольных работ и требования к их выполнению приведены в МУ по СРС по МДК.

Выполненная контрольная работа сдается в деканат в установленные сроки. Результаты домашней контрольной работы учитываются при промежуточной аттестации. При необходимости возможно собеседование с преподавателем по теме контрольной работы.

#### **Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения профессионального модуля (ПМ)**

Интегральная качественная оценка освоения профессионального модуля, включая междисциплинарные курсы, учитываемая при промежуточной аттестации. Осуществляется как наблюдение за процессом деятельности обучающегося в режиме реального времени.

#### **Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной и/или производственной практики (по профилю специальности)**

Интегральная качественная оценка освоения учебной и/или производственной практики (по профилю специальности), учитываемая при промежуточной аттестации по учебной практике и/или производственной практике (по профилю специальности). Осуществляется как наблюдение за процессом деятельности обучающегося в режиме реального времени.

## **Рубежный контроль**

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений проводится в форме тестирования, защиты отчетов по практическим и лабораторным занятиям, выполнения домашних контрольных работ после изучения тем и разделов МДК.

## 2 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

### Критерии оценки устного ответа

### Критерии оценки устного ответа

Критерии оценки	Оценка
обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	<b>Отлично</b>
обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	<b>Хорошо</b>
обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого	<b>Удовлетворительно</b>
обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	<b>Неудовлетворительно</b>

### Критерии оценки практических и лабораторных занятий

1 активность работы на практическом и лабораторном занятиях (выполнение всех заданий, предложенных преподавателем);

2 правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение понятий, идей, и т.д.);

3 полнота и одновременно лаконичность ответа (ответ должен отражать основные теории и концепции по раскрываемому вопросу, содержать их критический анализ и сопоставление);

4 умение формулировать собственную точку зрения, грамотно аргументировать свою позицию по раскрываемому вопросу;

5 культура речи (материал должен быть изложен хорошим профессиональным языком, с грамотным использованием соответствующей системы понятий и терминов)

### Критерии оценки практического задания

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме</li> <li>– проявлен творческий подход</li> <li>– умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы</li> <li>– работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета</li> </ul>	<b>Отлично</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме</li> <li>– работа выполнена полностью, но допущено в ней:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета</li> <li>б) или не более двух недочетов</li> </ul> </li> </ul>	<b>Хорошо</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала</li> <li>– выполнено не менее половины работы или допущены в ней:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более двух грубых ошибок;</li> <li>б) не более одной грубой ошибки и одного недочета;</li> <li>в) не более двух-трех негрубых ошибок;</li> <li>г) одна негрубая ошибка и три недочета;</li> <li>д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов</li> </ul> </li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания</li> <li>– если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий</li> </ul>	<b>Неудовлетворительн о</b>

### Критерии оценки лабораторного задания

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> <li>– работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов и измерений; все опыты проведены в условиях и режимах, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены требования правил безопасности труда; в отчете правильно и аккуратно выполнены все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполнен анализ погрешностей</li> </ul>	<b>Отлично</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов и измерений; все опыты проведены в условиях и режимах, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены требования правил безопасности труда; в отчете правильно и аккуратно выполнены все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполнен анализ погрешностей</li> </ul>	<b>Хорошо</b>

Допущено два - три недочета или не более одной негрубой ошибки и одного недочёта	
– работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы, если в ходе проведения опыта и измерений были допущены ошибки.	<b>Удовлетворительно</b>
Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов, если опыты, измерения, вычисления, наблюдения производились неправильно	<b>Неудовлетворительно</b>

### **Критерии оценивания домашней контрольной работы**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
– Контрольная работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	<b>Отлично</b>
– Контрольная работа выполнена полностью, но допущено не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов	<b>Хорошо</b>
– Контрольная работа выполнена правильно не менее половины работы или допущено не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохое знание текста произведения, допущено искажение фактов	<b>Удовлетворительно</b>
– допущено число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнено менее половины работы	<b>Неудовлетворительно</b>

### **Критерии оценки тестов**

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
100 - 86	85 - 70	69 - 51	50 и менее

### **Критерии результатов самостоятельной работы**

При экспертной оценке результатов самостоятельной работы учитываются такие критерии:

- Глубина освоения знаний
- Источники информации
- Качество выполнения работы
- Самостоятельность изложения
- Творчество и личный вклад
- Соблюдение правил оформления

**Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения профессионального модуля (ПМ)**

Интегральная качественная оценка освоения профессионального модуля, включая междисциплинарные курсы, учитываемая при промежуточной аттестации.

**Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной и/или производственной практике (по профилю специальности)**

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках модулей по основным видам профессиональной деятельности.

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности в рамках модулей по основным видам профессиональной деятельности.

Текущий контроль результатов прохождения учебной и/или производственной (по профилю специальности) практики в соответствии с рабочей программой практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- - ежедневный контроль посещаемости практики;
- - наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- - контроль качества выполнения видов работ на практике
- - контроль за ведением дневника практики,
- - контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

**Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной и/или производственной практики (по профилю специальности)**

Интегральная качественная оценка освоения учебной и/или производственной практики (по профилю специальности), учитываемая при промежуточной аттестации по учебной и/или производственной практике, профессиональному модулю

### 3 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Профессиональный модуль ПМ 04 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих изучается в течение 1 семестра.

Формами контроля промежуточной аттестации являются:

**1 МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"**

– Дифференцированный зачет - 3 семестр;

**4 Учебная практика:**

– дифференцированный зачет -3семестр;

**5 Производственная практика (по профилю специальности):**

– дифференцированный зачет -3 семестр;

**6 Экзамен по модулю**

3 семестр;

#### Критерии оценивания контрольной работы

Критерии оценки	Оценка
– Контрольная работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	<b>Отлично</b>
– Контрольная работа выполнена полностью, но допущено не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов	<b>Хорошо</b>
– Контрольная работа выполнена правильно не менее половины работы или допущено не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохое знание текста произведения, допущено искажение фактов	<b>Удовлетворительно</b>
– допущено число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнено менее половины работы	<b>Неудовлетворительн о</b>

### Критерии оценивания дифференцированного зачета (МДК)

Критерии оценки	Оценка
<p>Всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубоко усвоенные основная и дополнительная литература, рекомендованная программой, активная работа на практических занятиях</p> <p>Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявляет творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала</p> <p>Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично</p>	<b>Отлично</b>
<p>Достаточно полное знание учебно-программного материала</p> <p>Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой, активно работал на практических занятиях, показал систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учёбы, а также способность к их самостоятельному пополнению</p>	<b>Хорошо</b>
<p>Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не отличался активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, однако допустил погрешности при их выполнении и в ответе на дифференцированном зачёте, но обладает необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей</p>	<b>Удовлетворительно</b>
<p>Обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработал основные практические занятия, допускает существенные ошибки при ответе и не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей учебной дисциплине</p>	<b>Неудовлетворительно</b>

### Критерии оценивания экзамена (МДК)

Критерии оценки	Оценка
<p>Всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубоко усвоенные основная и дополнительная литература, рекомендованная программой, активная работа на практических (лабораторных) занятиях.</p> <p>Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного</p>	<b>Отлично</b>

<p>программного материала.          Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично</p>	
<p>Достаточно полное знание учебно-программного материала.          Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических (лабораторных) занятиях, показавший систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению</p>	<b>Хорошо</b>
<p>Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не отличавшийся активностью на практических (лабораторных) занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей</p>	<b>Удовлетворительно</b>
<p>обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно - программного материала, не выполнивший самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустивший принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавший основные практические (лабораторные) занятия, допускающий существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей учебной дисциплине</p>	<b>Неудовлетворительно</b>

**Критерии оценивания дифференцированного зачета учебной и/или производственной практики (по профилю специальности)**

Оценка качества прохождения учебной и/или производственной (по профилю специальности) практики происходит по следующим показателям:

- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных и общих компетенций при выполнении работ на практике;
- защита отчета по практике

Оценка выставляется по 4-х балльной шкале.

### Критерии оценивания результатов практики (дифференцированный зачет)

Критерии оценки	Оценка
<p>Комплект документов полный, все документы подписаны и заверены должным образом. Цель практики выполнена полностью или сверх того: полноценно отработаны и применены на практике три и более профессиональные компетенции (представлены многочисленные примеры и результаты деятельности). Замечания от организации (базы практики) отсутствуют, а работа обучающегося оценена на «отлично».</p> <p>Обучающийся аргументированно и убедительно прокомментировал отчет по практике.</p> <p>Отчет по практике представлен в срок, оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ «ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления», что свидетельствует о полной сформированности у обучающихся надлежащих компетенции</p>	<b>Отлично</b>
<p>Комплект документов полный, но некоторые документы не подписаны или заверены недолжным образом. Цель практики выполнена почти полностью: частично отработаны и применены на практике три и менее профессиональные компетенции (кратко представлены некоторые примеры и результаты деятельности). Незначительные замечания от представителей организации (базы практики), а работа обучающегося оценена на «хорошо».</p> <p>Обучающийся убедительно и уверенно прокомментировал отчет по практике. Отчет по практике представлен в срок, однако имеются несущественные замечания в оформлении отчета, что свидетельствует о сформированности у обучающегося неявно выраженных надлежащих компетенций</p>	<b>Хорошо</b>
<p>Комплект документов полный, но некоторые документы не подписаны или заверены недолжным образом. Цель практики выполнена частично: недостаточно отработаны и применены на практике три и менее профессиональные компетенции (кратко представлены некоторые примеры и результаты деятельности). Высказаны критические замечания от представителей организации (базы практики), а работа обучающегося оценена на «удовлетворительно».</p> <p>Обучающийся отвечал неполно, неуверенно прокомментировал отчет по практике. Отчет по практике представлен в срок, однако имеются существенные замечания по оформлению отчета, что свидетельствует о недостаточной сформированности у обучающегося надлежащих компетенций</p>	<b>Удовлетворительно</b>
<p>Комплект документов неполный. Цель практики выполнена эпизодически: не отработаны или некачественно применены на практике профессиональные компетенции (примеры и результаты деятельности отсутствуют). Высказаны серьезные замечания от представителей организации (базы практики), а работа обучающегося оценена на «неудовлетворительно». Обучающийся удовлетворительно не ответил на вопросы на экзамене. Отчет по практике представлен в срок, однако является неполным и не</p>	<b>Неудовлетворительно</b>

соответствует стандарту подготовки, что свидетельствует о несформированности у обучающегося надлежащих компетенций. Обучающийся практику не прошел по неуважительной причине. Обучающийся не представил отчётных документов	
---	--

### **Критерии оценивания экзамена по модулю**

Экзамен по модулю представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей и проводится по завершении изучения учебной программы профессионального модуля.

Экзамен по модулю проверяет готовность обучающегося к выполнению указанного вида профессиональной деятельности и сформированности у него компетенций. При проведении экзамена по модулю экзаменационная комиссия выносит решение о готовности обучающегося к выполнению определенного вида профессиональной деятельности: «вид профессиональной деятельности освоен»/ «не освоен».

В экзаменационной ведомости по профессиональному модулю фиксируется решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой в баллах: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно)»/ «не освоен»

Условием положительной аттестации «вид профессиональной деятельности освоен» является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

Итогом экзамена по модулю является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Методы, критерии оценивания и условия проведения экзамена по модулю определяются индивидуально для каждого профессионального модуля.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

*МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351*

*" Продавец непродовольственных товаров "*

основной профессиональной образовательной программы  
подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО 38.02.08 *Торговое дело*  
(базовая подготовка)

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В результате изучения *МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 "Продавец непродовольственных товаров"* обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции, а также личностные результаты.

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, личностных результатов, формируемых в рамках ПМ</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК 4.1.	<ul style="list-style-type: none"><li>- выявления потребности на товары в соответствии с объемом продаж</li><li>- рассчитывать показатели ассортимента</li><li>- классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров;</li><li>- факторы, влияющие на формирование ассортимент</li></ul>
ПК 4.2	<ul style="list-style-type: none"><li>- приемки товаров по количеству и качеству в соответствии с сопроводительными документами</li><li>- оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам</li><li>- классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации</li></ul>
ПК 4.3	<ul style="list-style-type: none"><li>- обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров</li><li>- консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации</li><li>- правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей;</li><li>- функциональное назначение, потребительские свойства непродовольственных товаров</li></ul>

OK 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности;</li> <li>- соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату);</li> <li>- степень точности выполнения поставленных задач.</li> </ul>
OK 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Полнота охвата информационных источников;</li> <li>- скорость нахождения и достоверность информации;</li> <li>- обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.</li> </ul>
OK 03	
OK 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег;</li> <li>- отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.</li> </ul>
OK 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</li> </ul>
OK 07	<ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.</li> <li>- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>- пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul>
OK 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li> <li>- составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках</li> </ul>

ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li><li>- составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках</li></ul>
-------	---

# 1 МЕТОДЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ

## МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

### *МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"*

1 Для текущего и рубежного контроля освоения дисциплинарных компетенций используются следующие методы:

- Устный опрос
- Наблюдение и оценка результатов практических занятий
- Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий
- Экспертная оценка результатов самостоятельной работы
- Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в

процессе освоения ПМ

2 Формой контроля промежуточной аттестации междисциплинарного курса являются: в заочной форме **дифференцированного зачета** (3семестр), которые проводятся в сроки, установленные учебным планом и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса.

Таблица 1 – Методы и формы контроля и оценивания элементов междисциплинарного курса *МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"*

Элемент учебной дисциплины	Методы и формы контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1 Технология розничной торговли</b>			<b><i>Дифференцированный зачет (3 семестр)</i></b>
<b>Тема 1.1. Розничная торговля</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	

	ПМ		
<b>Раздел 2 Технология товароснабжения розничной торговой сети</b>			
<b>Тема 2.1 Основные требования к организации товароснабжения розничной торговой сети</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	
<b>Тема 2.2 Основные нормативные документы на поставку товаров</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	
<b>Раздел 3 Организация торгово-технологического процесса в магазине</b>			
<b>Тема 3.1 Сущность и содержание торгово-</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка	

<p><b>технологического процесса в магазине</b></p>	<p>лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ</p>	<p>домашней контрольной работы</p>	
<p><b>Тема 3.2  Организация приемки товаров в магазине</b></p>	<p>Устный опрос  Наблюдение и оценка результатов практических занятий  Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ</p>	<p>Тестирование  Защита отчетов по практическим занятиям  Защита отчетов по лабораторным  Экспертная оценка домашней контрольной работы</p>	
<p><b>Тема 3.3  Организация хранения товаров в магазине</b></p>	<p>Устный опрос  Наблюдение и оценка результатов практических занятий  Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения</p>	<p>Тестирование  Защита отчетов по практическим занятиям  Защита отчетов по лабораторным  Экспертная оценка домашней контрольной работы</p>	

	ПМ	
<b>Тема 3.4</b> <b>Оборудование</b> <b>торговых</b> <b>предприятий</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы
<b>Тема 3.5</b> <b>Размещение,</b> <b>выкладка</b> <b>товаров в торговом</b> <b>зале</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы
<b>Тема 3.6</b> <b>Правила работы</b> <b>предприятий</b> <b>розничной</b> <b>торговли</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы

	самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ		
<b>Тема 3.7</b> <b>Организация торгового обслуживания в магазине</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	
<b>Тема 3.8</b> <b>Формирование товарного ассортимента</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	

	деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ		
<b>Тема 3.9 Правила розничной торговли</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	
<b>Тема 3.10 Санитарные правила торговых предприятий</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка домашней контрольной работы	
<b>Раздел 4 Организация складского хозяйства</b>			
<b>Тема 4.1 Товарные склады</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Наблюдение и оценка результатов	Тестирование Защита отчетов по практическим занятиям Защита отчетов по лабораторным Экспертная оценка	

	<p>лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ</p>	<p>домашней контрольной работы</p>	
<p><b>Тема 4.2</b>  <b>Организация и технология складских операций</b></p>	<p>Устный опрос  Наблюдение и оценка результатов практических занятий  Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ</p>	<p>Тестирование  Защита отчетов по практическим занятиям  Защита отчетов по лабораторным  Экспертная оценка домашней контрольной работы</p>	
<p><b>Тема 4.3</b>  <b>Организация работы старой в торговле</b></p>	<p>Устный опрос  Наблюдение и оценка результатов практических занятий  Наблюдение и оценка результатов лабораторных занятий  Экспертная оценка результатов самостоятельной работы  Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения</p>	<p>Тестирование  Защита отчетов по практическим занятиям  Защита отчетов по лабораторным  Экспертная оценка домашней контрольной работы</p>	

	ПМ		
<b>Форма контроля</b>			<i><b>Дифференцированный зачет</b></i>

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В результате промежуточной аттестации междисциплинарного курса *МДК МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"* осуществляется комплексная проверка следующих умений, знаний:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результатов
<b>Уметь:</b>	
- рассчитывать показатели ассортимента	Умеет рассчитывать показатели ассортимента
- оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам	Умеет оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам
- консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации	Умеет консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации
<b>Знать:</b>	
- классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров; - факторы, влияющие на формирование ассортимента	Знает классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров; Знает факторы, влияющие на формирование ассортимента
- классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации	Знает классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации
- правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей; - функциональное назначение, потребительские свойства непродовольственных товаров	Знает правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей; Знает функциональное назначение, потребительские свойства непродовольственных товаров

### **3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ**

#### ***МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"***

##### **Задания для оценки освоения Раздела 1 Технология розничной торговли**

Обучающийся должен

##### ***Уметь:***

- *рассчитывать показатели ассортимента*
- *оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам*

- *консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации*

##### ***Знать:***

- *классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров;*
- *факторы, влияющие на формирование ассортимента*
- *классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации*
- *правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей;*
- *функциональное назначение, потребительские свойства непродовольственных товаров*

##### **Типовые вопросы для устного опроса**

###### **Тема 1.1. Розничная торговля**

1. Сущность, задачи и формы торговли.
2. Предприятия розничной торговли, их виды.
3. Специализация и типизация розничной торговой сети.
4. Устройство и технологические планировки магазинов

##### **Типовой тест**

###### **Тема 1.1. Розничная торговля**

1. (Открытый) Сформулируйте сущность розничной торговли, её основные задачи и место в системе товародвижения. Чем розничная торговля принципиально отличается от оптовой?

---

---

2. Какой тип розничного предприятия характеризуется универсальным ассортиментом продовольственных и непродовольственных товаров, большой торговой площадью (свыше 5000 м<sup>2</sup>) и методом самообслуживания?

- а) Магазин у дома
- б) Гипермаркет
- в) Специализированный магазин
- г) Киоск

3. Приведите классификацию предприятий розничной торговли по формам собственности, организационно-правовым формам и форматам торговли. Для каждого классификационного признака дайте примеры.

---

---

4. Что понимается под специализацией розничной торговой сети? Какие виды специализации вы знаете и в чём их преимущества для потребителей и бизнеса?

---

---

5. Типизация магазинов — это:

- а) разделение магазинов по ассортиментному признаку
- б) группировка магазинов по ряду общих параметров (торговая площадь, ассортиментный профиль, форма обслуживания)
- в) определение места расположения магазина
- г) подбор оборудования для торгового зала

6. Охарактеризуйте основные принципы типизации розничных торговых предприятий. Какие показатели лежат в основе типизации и для каких целей она проводится?

---

---

7. Опишите основные технологические планировки торгового зала магазина: линейную, боксовую, выставочную, свободную. Для каких форматов магазинов и ассортиментных групп каждая из них наиболее эффективна?

---

---

8. Какие функциональные зоны выделяются в устройстве магазина? Поясните их назначение и взаимосвязь, опираясь на принцип прямооточности.

---

---

9. В каком типе планировки торгового зала оборудование размещается вдоль стен, а центр остаётся свободным или используется для островного оборудования, создавая чёткие проходы?

- а) Боксовая
- б) Линейная
- в) Произвольная
- г) Лабиринт

10. Какие формы розничной торговли существуют помимо стационарной магазинной сети? Охарактеризуйте внемагазинные формы продажи товаров, приведите примеры и укажите их преимущества и недостатки.

---

---

11. Дайте характеристику предприятию розничной торговли «дискаунтер». В чём его отличие от супермаркета и магазина у дома по ассортименту, ценовой политике и методам обслуживания?

---

---

12. Какая зона магазина предназначена для разгрузки транспортных средств, распаковки и первичной приёмки товаров по количеству?

- а) Торговый зал
- б) Зона приёмки (разгрузочная)
- в) Кассовый узел
- г) Подсобное помещение для хранения упаковочных материалов

13. Каковы особенности устройства и технологической планировки складских помещений магазина? Какие требования предъявляются к их взаимному расположению с торговым залом?

---

---

14. Как специализация и типизация розничной сети влияют на формирование ассортиментной и ценовой политики торгового предприятия? Приведите конкретный пример, сравнив универсам и специализированный винный магазин.

---

---

15. Опишите, какие факторы необходимо учитывать при выборе технологической планировки для вновь открываемого магазина одежды площадью 300 м<sup>2</sup>. Предложите конкретный тип планировки и обоснуйте его.

---

---

### **Задания для оценки освоения**

#### **Раздела 2 Технология товароснабжения розничной торговой сети**

#### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 2.1 Основные требования к организации товароснабжения розничной торговой сети**

1. Сущность и принципы товароснабжения розничной сети и процесса товародвижения.
2. Источники товароснабжения.
3. Формы товароснабжения розничной торговой сети (транзитной, складской) и условия их применения
4. Методы товароснабжения: централизованный, децентрализованный.
5. Периодичность завоза. Маршрут завоза

#### **Типовой тест**

#### **Тема 2.1 Основные требования к организации товароснабжения розничной торговой сети**

1. Раскройте сущность товароснабжения розничной сети и перечислите основные принципы его организации. Как эти принципы взаимосвязаны с процессом товародвижения?
- 
-

2. Какая форма товароснабжения предполагает завоз товара в магазин непосредственно от производителя, минуя склады оптовых посредников?

- а) Складская
- б) Децентрализованная
- в) Транзитная
- г) Централизованная

3. Охарактеризуйте основные источники товароснабжения розничной торговой сети. Какими критериями следует руководствоваться при выборе поставщика для магазина?

---

---

4. Сравните транзитную и складскую формы товароснабжения: укажите условия их применения, преимущества и недостатки для розничного предприятия.

---

---

5. При каком методе товароснабжения розничное предприятие самостоятельно организует доставку товаров от поставщиков в магазины?

- а) Централизованный
- б) Транзитный
- в) Децентрализованный
- г) Складской

6. В чём заключается сущность централизованного и децентрализованного методов товароснабжения? Приведите примеры и проанализируйте, какой метод более эффективен для крупной розничной сети.

---

---

7. Что понимается под периодичностью завоза товаров? Какие факторы необходимо учитывать при определении оптимальной периодичности завоза для конкретного магазина?

---

---

8. Какие виды маршрутов завоза товаров существуют? От чего зависит выбор маршрута и каковы преимущества кольцевых маршрутов по сравнению с маятниковыми?

---

---

9. Принцип товароснабжения, требующий осуществления завоза товаров на основе заранее разработанных графиков с установленными днями и часами доставки, называется:

- а) Принцип экономичности
- б) Принцип ритмичности
- в) Принцип оперативности
- г) Принцип планомерности

10. Опишите, как система товароснабжения влияет на размер товарных запасов в розничном магазине и эффективность использования складских площадей.

---

---

11. Какие современные технологии и подходы (например, ЛТ, кросс-докинг) применяются в товароснабжении розничной сети? Какие преимущества они дают по сравнению с традиционными методами?

---

---

12. Как источники товароснабжения и их география влияют на ассортиментную политику и ценовую конкурентоспособность розничного предприятия?

---

---

13. Преимуществом централизованного метода товароснабжения для розничной сети является:

- а) Полная независимость магазинов в выборе ассортимента
- б) Снижение потребности в складских помещениях в каждом магазине
- в) Увеличение транспортных расходов за счёт мелких партий
- г) Отсутствие необходимости в планировании завоза

14. Каковы основные принципы процесса товародвижения? Как реализация этих принципов обеспечивает эффективность товароснабжения розничной сети?

---

---

15. Объясните, каким образом оптимизация маршрутов и периодичности завоза способствует сокращению издержек обращения и повышению качества обслуживания покупателей. Приведите пример расчёта оптимальной периодичности завоза на условном примере.

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 2.2 Основные нормативные документы на поставку товаров**

1. Товаротранспортные накладные.
2. Сертификаты соответствия.
3. Упаковочные ярлыки. Счет-фактуры.

### **Типовой тест**

#### **Тема 2.2 Основные нормативные документы на поставку товаров**

1. Перечислите основные виды товаросопроводительных документов, применяемых при поставке товаров в розничную сеть, и кратко поясните назначение каждого из них.

---

---

2. Какой документ является основанием для принятия покупателем к вычету сумм НДС по приобретённым товарам?

- а) Товарная накладная (ТОРГ-12)
- б) Счет-фактура
- в) Сертификат соответствия
- г) Упаковочный ярлык

3. Дайте характеристику товарной накладной по форме ТОРГ-12: её назначение, количество экземпляров, обязательные реквизиты и правила оформления при передаче товара.

---

---

4. Что такое сертификат соответствия и декларация о соответствии? В чём разница между этими документами и для каких товаров они обязательны при поставке в розницу?

---

---

5. Опишите упаковочный ярлык (маркировку) товара. Какую информацию он должен содержать в соответствии с законодательством РФ, в частности Техническими регламентами, и каково его значение для потребителя?

---

---

6. При приёмке товара обнаружено несоответствие фактического количества данным, указанным в товарной накладной. Какой документ необходимо оформить в этом случае?

- а) Счет-фактуру
- б) Акт об установленном расхождении (например, ТОРГ-2)
- в) Дополнительный лист к сертификату
- г) Упаковочный лист

7. Что представляет собой счет-фактура? Какие обязательные реквизиты она должна содержать в соответствии с Налоговым кодексом РФ и для каких целей используется?

---

---

8. Охарактеризуйте Универсальный передаточный документ (УПД). Какие функции он объединяет и в чём его преимущество для участников торговли по сравнению с отдельным оформлением счета-фактуры и накладной?

---

---

9. Обязательная информация о дате изготовления, сроке годности и составе продукта должна быть нанесена на:

- а) Товарно-транспортную накладную

- б) Счет-фактуру
- в) Упаковочный ярлык (этикетку)
- г) Свидетельство о государственной регистрации

10. Приведите перечень документов, подтверждающих качество и безопасность товара при поставке. Кто обязан предоставлять эти документы покупателю и в каком виде (оригинал, копия)?

---

---

11. Какие основные требования предъявляются к оформлению и содержанию товарно-транспортной накладной (форма 1-Т) при доставке товара автомобильным транспортом? В чём её отличие от транспортной накладной?

---

---

12. В чём заключается роль упаковочных ярлыков и маркировки при возврате товара и предъявлении претензий покупателем? Приведите пример, когда отсутствие необходимой информации на ярлыке может служить основанием для возврата.

---

---

13. Какой документ подтверждает переход права собственности на товар от поставщика к розничному предприятию?

- а) Сертификат соответствия
- б) Счет-фактура
- в) Товарная накладная (ТОРГ-12)
- г) Декларация о соответствии

14. Какие ошибки в оформлении счета-фактуры могут привести к отказу налоговых органов в вычете НДС? Приведите не менее трёх примеров и порядок их исправления.

---

---

15. Объясните, как унифицированные формы первичной учётной документации способствуют упорядочению документооборота и контролю за движением товаров. Какие документы подписываются сторонами и фиксируют факт выполнения обязательств по договору поставки?

---

---

**Задания для оценки освоения Раздела 3 Организация торгово-технологического процесса в магазине**

**Тема 3.1 Сущность и содержание торгово- технологического процесса в магазине**

1. Торговые операции.
2. Принципы торгово-технологического процесса в магазине

**Типовой тест**

**Тема 3.1 Сущность и содержание торгово- технологического процесса в магазине**

1. Дайте определение торгово-технологического процесса (ТТП) в магазине. Из каких основных частей он состоит и какова его цель?

---

---

2. Какой принцип организации ТТП требует, чтобы товар двигался от разгрузки к торговому залу по кратчайшему пути, без встречных и пересекающихся потоков?

- а) Принцип ритмичности
- б) Принцип прямоточности
- в) Принцип непрерывности
- г) Принцип параллельности

3. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные группы торговых операций, входящих в торгово-технологический процесс магазина. Приведите примеры конкретных операций для каждой группы.

---

---

4. Опишите принципы непрерывности и ритмичности применительно к работе розничного магазина. Как их несоблюдение влияет на эффективность деятельности?

---

---

5.Какая операция НЕ относится к торговым операциям торгово-технологического процесса?

- а) Приёмка товаров по количеству и качеству
- б) Выкладка товаров в торговом зале
- в) Начисление заработной платы персоналу
- г) Расчёт с покупателем на кассе

6. Какие требования предъявляются к организации торгово-технологического процесса в магазине? Назовите не менее четырёх и объясните их значение.

---

---

7. Раскройте сущность основных операций торгово-технологического процесса в магазине: от поступления товара до его продажи конечному потребителю. Выделите этапы и ключевые документы, сопровождающие операции.

---

---

8. Что означает принцип параллельности в торгово-технологическом процессе? Приведите пример, как одновременное выполнение операций сокращает общее время обслуживания покупателей.

---

---

9. К какому принципу ТТП относится требование равномерной загрузки персонала и оборудования в течение рабочего дня?

- а) Принцип непрерывности
- б) Принцип ритмичности
- в) Принцип прямоточности
- г) Принцип автоматизации

10. Каким образом принцип автоматизации и механизации труда реализуется в современном магазине? Какие технические средства и системы для этого применяются и что они дают бизнесу?

---

---

11. Охарактеризуйте взаимосвязь между операциями подготовки товаров к продаже и выкладкой товаров в торговом зале. Как качество выполнения предпродажной подготовки влияет на конечные продажи?

---

---

12. Поясните сущность операций по приёмке товаров и их место в торговом-технологическом процессе. Какие виды приёмки существуют и какие документы при этом оформляются?

---

---

13. В торговом зале одновременно работают продавец-консультант, кассир и фасовщик, выполняя каждый свою функцию в отношении разных покупателей. Это пример реализации принципа:

- а) Непрерывности
- б) Прямоточности
- в) Параллельности
- г) Последовательности

14. Что понимается под операциями по размещению и выкладке товаров? Какие правила мерчандайзинга необходимо соблюдать, чтобы выкладка способствовала увеличению продаж?

---

---

15. Опишите, как организация торгового-технологического процесса влияет на пропускную способность магазина и качество обслуживания покупателей. Приведите пример расчёта необходимого количества кассовых мест с учётом интенсивности потока покупателей.

---

---

## Типовые вопросы для устного опроса

### Тема 3.2 Организация приемки товаров в магазине

1. Технология приемки товаров в магазине (по количеству, качеству).
2. Сроки приемки. Особенности приемки товаров

## Типовой тест

### Тема 3.2 Организация приемки товаров в магазине

1. Опишите общий порядок приемки товаров по количеству в розничном магазине. Какие документы при этом используются и как фиксируются расхождения?

---

---

2. Какой документ оформляется при обнаружении недостачи или брака при приемке товара?

- а) Счет-фактура
- б) Акт об установленном расхождении по количеству и качеству (например, ТОРГ-2)
- в) Товарная накладная
- г) Приходный кассовый ордер

3. Каковы сроки приемки товаров по количеству и качеству, установленные законодательством и договором? В чём разница для иногородних поставок и поставок внутри города?

---

---

4. Раскройте технологию приемки товаров по качеству. Что проверяется, какие признаки брака выявляются, и какова роль товароведа?

---

---

5. Приемка товара по качеству на складе магазина, как правило, должна быть произведена:

- а) В течение 10 дней после поступления
- б) Немедленно, одновременно с приемкой по количеству, либо в сроки, установленные договором
- в) В течение 3 дней
- г) Только после реализации товара

6. Какие особенности приемки существуют для скоропортящихся товаров? Какие сроки годности должны проверяться и как это влияет на дальнейшую реализацию?

---

---

7. Что такое «скрытые недостатки» товара? В какой срок они могут быть предъявлены поставщику и каким образом они фиксируются?

---

---

8. При обнаружении скрытых недостатков товара покупатель (магазин) обязан:

- а) Немедленно оплатить товар
- б) Составить акт о скрытых недостатках в присутствии представителя поставщика или независимой экспертизы и направить претензию
- в) Продать товар по сниженной цене
- г) Утилизировать товар самостоятельно

9. Опишите, как осуществляется приемка импортных товаров. Какие дополнительные документы могут потребоваться (например, таможенная декларация, сертификаты)?

---

---

10. В каких случаях для приемки товара обязательно приглашается представитель поставщика? Какие сроки явки представителя и каковы последствия его неявки?

---

---

11. Каков порядок действий приемщика, если при приёмке обнаружена недостача, но при этом упаковка не нарушена? Какие могут быть причины и как это оформляется?

---

---

12. В течение какого времени покупатель (магазин) обязан известить поставщика о выявленных недостатках при иногородней поставке?

а) 24 часа

б) 3 дня

в) В срок, установленный договором, обычно не позднее 24 часов (для скоропортящихся — немедленно)

г) 1 месяц

13. Объясните важность приемки по количеству и качеству для обеспечения сохранности товаров и предотвращения убытков. Какие риски несёт магазин при ненадлежащей приемке?

---

---

14. Каким образом оформляется возврат товара поставщику при обнаружении брака? Какие документы сопровождают возврат?

---

---

15. Опишите особенности приемки весового товара (например, фрукты, овощи). Какие могут быть расхождения и почему? Как учитывается естественная убыль?

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.3 Организация хранения товаров в магазине**

1. Хранение товаров в магазине.
2. Организационно-технические и санитарно-гигиенические мероприятия.
3. Размещение товаров на хранение. Способы укладки

### **Типовой тест**

#### **Тема 3.3 Организация хранения товаров в магазине**

1. Раскройте сущность и задачи организации хранения товаров в магазине. Почему правильное хранение является важным этапом торгово-технологического процесса?

---

---

2. Какой способ укладки товаров предполагает размещение грузов на поддонах, в ящиках или на стеллажах в строго определённых местах с адресной системой учёта?

- а) Навальный (насыпной)
- б) Стеллажный
- в) Штабельный
- г) Подвесной

3. Охарактеризуйте основные организационно-технические мероприятия, обеспечивающие сохранность товаров на складе магазина. Приведите примеры оборудования и систем.

---

---

4. Какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к помещениям для хранения продовольственных товаров? Опишите режимы уборки, дезинфекции и контроля вредителей.

---

---

5. Принцип товарного соседства при хранении требует:

- а) Хранить товары по алфавиту
- б) Не допускать совместного хранения товаров, передающих запахи, и товаров, легко их впитывающих
- в) Размещать товары в порядке их поступления
- г) Хранить самые дорогие товары отдельно

6. Опишите основные способы укладки товаров при хранении (стеллажный, штабельный, навалый, подвесной). Для каких товаров и условий каждый из них наиболее пригоден?

---

---

7. Каким образом осуществляется размещение товаров на хранение с учётом принципов товарного соседства, частоты спроса и сроков годности? Приведите пример для смешанного ассортимента.

---

---

8. Какие температурные и влажностные режимы необходимо соблюдать при хранении различных групп продовольственных товаров (замороженные, охлаждённые, сухие, овощи/фрукты)?

---

---

9. Какой документ складского учёта фиксирует фактическое наличие товара на конкретный момент и выявляет расхождения?

- а) Товарный отчёт
- б) Инвентаризационная опись
- в) Счет-фактура
- г) Заборный лист

10. Каков порядок действий при обнаружении порчи, боя или истечения срока годности товара в процессе хранения? Как документально оформляется списание?

---

---

11. Что понимается под адресной системой хранения? В чём её преимущества для розничного магазина и как она реализуется с использованием WMS-систем?

---

---

12. Какие мероприятия включает в себя дератизация и дезинсекция складских помещений магазина? С какой периодичностью они должны проводиться и кем?

---

---

13. Для хранения охлажденной мясной продукции оптимальная температура составляет:

- а) от +10 до +15 °С
- б) от 0 до +4 °С
- в) от -18 до -25 °С
- г) от -5 до 0 °С

14. Как организуется хранение товаров, требующих особых условий (алкоголь, бытовая химия, лекарственные средства в аптечном пункте магазина)? Приведите требования для каждой категории.

---

---

15. Опишите, как правильная организация хранения влияет на сокращение потерь товаров и эффективность работы магазина в целом. Какие показатели это характеризуют (например, оборачиваемость запасов, доля списаний)?

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.4 Оборудование торговых предприятий**

1. Виды торгово-технологического оборудования магазинов.
2. Немеханическое торговое оборудование и инвентарь.
3. Весоизмерительное оборудование.
4. Контрольно-кассовые машины (ККМ). Холодильное оборудование.
5. Подъемно-транспортное оборудование. Торговые автоматы. Правила техники безопасности

### **Типовой тест**

#### **Тема 3.4 Оборудование торговых предприятий**

1. Приведите классификацию торгово-технологического оборудования магазинов по функциональному назначению. Для каждой группы дайте краткую характеристику и приведите примеры.

---

---

2. Какое из перечисленных устройств относится к немеханическому торговому оборудованию?

- а) Контрольно-кассовая машина
- б) Холодильная витрина
- в) Стеллаж для выкладки товаров
- г) Электронные весы

3. Опишите назначение и основные виды немеханического торгового оборудования и инвентаря. Как их выбор зависит от формата и специализации магазина?

---

---

4. Охарактеризуйте весоизмерительное оборудование, применяемое в розничной торговле. Назовите виды весов, особенности их установки и эксплуатации, а также правила поверки.

5. Какая температура должна поддерживаться в низкотемпературных морозильных ларях для длительного хранения замороженных продуктов?

- а) от 0 до +4 °С
- б) от +5 до +10 °С
- в) от -10 до -15 °С
- г) -18 °С и ниже

6. Раскройте назначение, классификацию и современные требования к контрольно-кассовым машинам (ККМ), включая обязательность применения онлайн-касс согласно Федеральному закону № 54-ФЗ.

---

---

7. Какие виды холодильного оборудования используются в магазинах? Опишите принципы их размещения в торговом зале с учётом товарного соседства и потоков покупателей.

---

---

8. Перечислите основные виды подъёмно-транспортного оборудования, применяемого в магазинах и на складах. Для каких операций и грузов каждый из них предназначен?

---

---

9. Какой вид оборудования предназначен для автоматической продажи товаров без непосредственного участия продавца?

- а) POS-терминал
- б) Вендинговый автомат
- в) Холодильный шкаф
- г) Электронный ценник

10. Дайте характеристику торговых автоматов (вендинга): их виды, преимущества для розничного бизнеса и потребителей, а также условия размещения.

---

---

11. Какие правила техники безопасности необходимо соблюдать при эксплуатации различных видов торгового оборудования (электрического, механического, холодильного)? Приведите примеры для трёх типов оборудования.

12. Что такое POS-система и из каких компонентов она состоит? Какие функции, помимо расчёта с покупателем, выполняет современная POS-система в магазине?

---

---

13. Согласно законодательству РФ, какой срок составляет межповерочный интервал для весов, используемых в торговле?

- а) 6 месяцев
- б) 1 год
- в) 2 года
- г) 3 года

14. Какие факторы необходимо учитывать при выборе торговой мебели и стеллажного оборудования для магазина? Обоснуйте их влияние на эффективность продаж.

---

---

15. Опишите, как технический прогресс и цифровизация повлияли на развитие торгового оборудования (электронные ценники, кассы самообслуживания, «умные» полки, RFID). Какие перспективы это открывает для розничной торговли?

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.5 Размещение, выкладка товаров в торговом зале**

1. Размещение товаров. Факторы размещения.
2. Выкладка. Основные способы выкладки товаров.
3. Организация рабочего места продавца.

### **Типовой тест**

#### **Тема 3.5 Размещение, выкладка товаров в торговом зале**

1. Раскройте понятие размещения товаров в торговом зале. Каковы основные факторы, влияющие на размещение товарных групп, и как они взаимосвязаны с общей планировкой магазина?

---

---

2. Какой принцип размещения товаров рекомендует располагать товары повседневного спроса в глубине торгового зала, чтобы покупатель по пути к ним проходил мимо других групп товаров?

- а) Принцип «золотого треугольника»
- б) Принцип «убывающего спроса»
- в) Принцип товарного соседства
- г) Принцип прямоочности

3. Что понимается под выкладкой товаров? Сформулируйте её основные задачи и роль в стимулировании продаж.

---

---

4. Опишите горизонтальный и вертикальный способы выкладки товаров. В чём их ключевые отличия, преимущества и для каких товаров предпочтителен каждый способ?

---

---

5. Выкладка, при которой однородный товар размещается на всех полках стеллажа по всей его длине на уровне одной полки, называется:

- а) Вертикальная
- б) Горизонтальная
- в) Массовая
- г) Паллетная

6. Охарактеризуйте основные способы выкладки: товарная (в ряд), декоративная, массовая и паллетная. Для каких маркетинговых целей и товарных групп применяется каждая из них?

---

---

7. Каковы правила выкладки товаров, связанные с «уровнем глаз» и «золотой полкой»? Объясните психологический механизм влияния высоты выкладки на объём продаж.

---

---

8. Какой вид выкладки предполагает размещение большого объёма товара с использованием специальных конструкций, корзин, тележек, часто для распродаж и акций?

- а) Декоративная
- б) Товарная
- в) Массовая (или дисплейная)
- г) Подвесная

9. Опишите организацию рабочего места продавца в магазине с прилавочной формой обслуживания. Какие функциональные зоны оно включает и какие требования предъявляются к его оборудованию?

---

---

10. Каким образом при размещении и выкладке товаров учитываются частота спроса и правила товарного соседства? Приведите пример размещения товарных групп в продовольственном супермаркете.

---

---

11. Что такое планограмма выкладки? Каково её назначение в управлении ассортиментом и как она помогает обеспечить единые стандарты в розничной сети?

---

---

12. Где в торговом зале с точки зрения мерчандайзинга наиболее целесообразно размещать товары импульсного спроса (жевательная резинка, мелкие сладости, батарейки)?

- а) В глубине зала
- б) В прикассовой зоне
- в) На нижних полках основных стеллажей
- г) В отдельном закрытом шкафу

13. Какие элементы включает в себя рабочее место кассира-продавца в современном супермаркете? Опишите эргономические требования и правила техники безопасности при его организации.

---

---

14. Какие требования предъявляются к выкладке товаров для обеспечения их сохранности, удобства выбора и соблюдения сроков годности (принцип FIFO)?

---

---

15. Как размещение товаров в торговом зале связано с маршрутом движения покупателей? Раскройте понятие «золотой треугольник» и его значение для повышения эффективности продаж.

---

---

## Типовые вопросы для устного опроса

### Тема 3.6 Правила работы предприятий розничной торговли

1. Правила работы предприятий.
2. Обслуживающий персонал, его соответствие профессиональному назначению

### Типовой тест

#### Тема 3.6 Правила работы предприятий розничной торговли

1. Какие основные нормативные акты регулируют правила работы розничных торговых предприятий в Российской Федерации? Кратко охарактеризуйте сферу действия каждого из них.

---

---

2. Какой документ в соответствии с Правилами продажи обязан предоставить продавец потребителю при реализации технически сложного товара?

- а) Копию инвойса от поставщика
- б) Товарный чек с указанием наименования, артикула, даты и подписи продавца, а также печать (если есть)
- в) Оригинал сертификата качества завода-изготовителя
- г) Только кассовый чек

3. Сформулируйте основные обязанности продавца по информированию потребителей о товаре и изготовителе. Какая информация должна быть в обязательном порядке доведена до покупателя до совершения покупки?

---

---

4. Опишите, какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу розничного магазина с точки зрения профессионального назначения, квалификации и санитарно-гигиенических норм.

---

---

5. В каком документе покупатель может оставить жалобу на качество обслуживания, и магазин обязан его предоставить по первому требованию?

- а) Журнал кассира-операциониста
- б) Книга отзывов и предложений
- в) Уголок потребителя
- г) Санитарный журнал

6. Каковы правила оформления ценников на товары в розничной торговле? Что обязательно должно быть на них указано и какие требования к их размещению?

---

---

7. Опишите требования к внешнему виду и униформе торгового персонала. Как соблюдение этих правил влияет на восприятие магазина покупателями?

---

---

8. Какие меры по обеспечению безопасности товара и сохранности имущества обязано соблюдать предприятие розничной торговли в соответствии с правилами работы? Приведите примеры.

---

---

9. Согласно санитарным правилам, работники продовольственных магазинов обязаны:

- а) Иметь высшее торговое образование
- б) Проходить обязательные медицинские осмотры и иметь личную медицинскую книжку
- в) Владеть английским языком
- г) Быть не моложе 21 года

10. Что включает в себя понятие «культура обслуживания» в розничной торговле? Какие профессиональные и этические требования предъявляются к продавцу-консультанту при общении с покупателями?

---

---

11. Назовите основные правила, регулирующие режим работы розничного торгового предприятия и порядок уведомления покупателей об изменениях в нём. Какой орган уведомляется о начале осуществления торговой деятельности?

---

---

12. Каковы требования пожарной безопасности в магазине, касающиеся организации путей эвакуации, размещения оборудования и обучения персонала?

---

---

13. Ответственность за нарушение санитарных правил в магазине несут:

- а) Только владельцы бизнеса
- б) Должностные и юридические лица в соответствии с административным законодательством
- в) Исключительно Роспотребнадзор
- г) Покупатели

14. Охарактеризуйте профессиональные стандарты для работников торговли (например, «Продавец», «Кассир»). Какие требования к образованию, опыту и трудовым функциям они устанавливают?

---

---

15. Как должна быть организована работа с жалобами и претензиями покупателей в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»? Опишите алгоритм действий при возврате товара ненадлежащего качества.

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.7 Организация торгового обслуживания в магазине**

1. Основные элементы процесса продажи товаров.
2. Основные правила общения с покупателем.
3. Правила поведения персонала в торговом зале.

#### 4. Дополнительные услуги, оказываемые покупателям в магазине

### Типовой тест

#### Тема 3.7 Организация торгового обслуживания в магазине

1. Перечислите основные элементы процесса продажи товаров и кратко охарактеризуйте их последовательность.

---

---

2. С какого элемента начинается непосредственный контакт продавца с покупателем в торговом зале?

- а) Презентация товара
- б) Встреча покупателя и установление контакта
- в) Завершение сделки
- г) Предложение дополнительных услуг

3. Опишите этап «выявление потребностей» в процессе продажи. Какие типы вопросов используются продавцом для определения нужд покупателя?

---

---

4. Сформулируйте основные правила общения с покупателем в розничном магазине. Какие фразы-табу следует избегать?

---

---

5. Какой из перечисленных этапов обслуживания НЕ относится к процессу продажи?

- а) Выявление потребностей
- б) Оформление витрины
- в) Работа с возражениями
- г) Завершение сделки

6. Какие правила поведения персонала в торговом зале действуют в отношении внешнего вида, жестов и перемещений? Почему это важно для имиджа магазина?

---

---

7. Что такое «работа с возражениями»? Приведите пример типичного возражения покупателя и алгоритм аргументированного ответа продавца.

---

---

8. Сотрудник магазина должен предложить дополнительный товар к основному (кросс-продажа). На каком этапе процесса продажи это уместно сделать?

- а) При встрече покупателя
- б) После того как основная покупка уже совершена (на кассе или при упаковке)
- в) До выявления потребностей
- г) В момент выяснения жалобы

9. Приведите примеры дополнительных услуг, которые розничный магазин может предоставить покупателям. Как эти услуги влияют на лояльность и конкурентоспособность?

---

---

10. В чём заключается этап «завершение сделки»? Какие техники продавец может использовать, чтобы мягко подтолкнуть покупателя к решению о покупке?

---

---

11. Как организовать обслуживание покупателей в часы пиковой нагрузки, чтобы избежать очередей и сохранить качество сервиса?

---

---

12. Какое правило поведения в торговом зале нарушает продавец, если он громко разговаривает по телефону личного характера, не обращая внимания на покупателей?

- а) Правило аккуратного внешнего вида
- б) Правило постоянной готовности помочь
- в) Правило соблюдения тишины и делового этикета

г) Правило размещения товаров по планограмме

13. Опишите важность послепродажного обслуживания. Какие элементы оно может включать и как влияет на повторные покупки?

---

---

14. Какие современные формы торгового обслуживания применяются в рознице (самообслуживание, индивидуальное обслуживание, комбинированное)? Охарактеризуйте особенности каждой.

---

---

15. Составьте краткий скрипт общения продавца-консультанта с покупателем для магазина бытовой техники: от приветствия до завершения разговора, включая предложение дополнительной услуги (расширенной гарантии).

---

---

**Типовые вопросы для устного опроса**

**Тема 3.8 Формирование товарного ассортимента**

1. Изучение покупательского спроса. Основные характеристики ассортимента товаров
2. Факторы, влияющие на формирование ассортимента товаров. Управление ассортиментом товаров

**Типовой тест**

**Тема 3.8 Формирование товарного ассортимента**

1. Что понимается под товарным ассортиментом розничного торгового предприятия? Какие основные характеристики (показатели) используются для его описания?

---

---

2. Показатель ассортимента, отражающий количество товарных групп, представленных в магазине, называется:

- а) Глубина

- б) Широта
- в) Насыщенность
- г) Новизна

3. Опишите, как проводится изучение покупательского спроса для целей формирования ассортимента. Какие источники информации и методы при этом используются?

---

---

4. Что такое глубина ассортимента? Приведите пример мелкой и глубокой ассортиментной группы в магазине бытовой химии.

---

---

5. Какой из перечисленных факторов НЕ относится к внутренним факторам, влияющим на формирование ассортимента?

- а) Специализация магазина
- б) Размер торговой площади
- в) Платёжеспособный спрос населения
- г) Финансовые возможности предприятия

6. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование товарного ассортимента розничного магазина.

---

---

7. Что такое ассортиментный перечень (ассортиментный минимум)? Кем и для каких целей он утверждается, и каковы последствия его несоблюдения?

---

---

8. Какой метод анализа ассортимента основан на принципе Парето и позволяет выделить товарные позиции, приносящие наибольшую долю прибыли или оборота?

- а) XYZ-анализ
- б) SWOT-анализ

- в) ABC-анализ
- г) Контент-анализ

9. Охарактеризуйте метод ABC-анализа применительно к управлению товарным ассортиментом. По каким критериям классифицируются товары и какие решения принимаются для групп А, В и С?

---

---

10. Что такое XYZ-анализ? Какова цель его проведения и как его результаты используются совместно с ABC-анализом для оптимизации товарных запасов и ассортимента?

---

---

11. Категория товаров, характеризующаяся стабильным, хорошо прогнозируемым спросом, в XYZ-анализе обозначается как:

- а) Категория Z
- б) Категория X
- в) Категория Y
- г) Категория A

12. Каковы цели и принципы управления товарным ассортиментом? Какие этапы включает процесс управления ассортиментом в розничном магазине?

---

---

13. Объясните понятие «сбалансированность ассортимента». Как найти оптимальное соотношение между шириной и глубиной ассортимента для конкретного формата магазина (например, дискаунтера и супермаркета)?

---

---

14. Какие показатели используются для оценки эффективности ассортиментной политики? Что показывает коэффициент обновления ассортимента и как ускорить оборачиваемость «залежавшихся» товаров?

---

---

15. Опишите алгоритм действий товаровед (категорийного менеджера) по пересмотру ассортимента по итогам квартала. Какие данные он анализирует и какие решения принимает в отношении товаров, показавших низкую рентабельность или падающий спрос?

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.9 Правила розничной торговли**

1. Защита прав потребителей (содержание общих положений, права потребителей при продаже им товара, правила обмена товаров).

2. Правила продажи. Организация контроля в торговле

### **Типовой тест**

#### **Тема 3.9 Правила розничной торговли**

1. Перечислите основные права потребителя, гарантированные Законом РФ «О защите прав потребителей», при приобретении товара ненадлежащего качества. Какие требования вправе предъявить потребитель?

---

---

2. В какой срок потребитель имеет право обменять недовольственный товар надлежащего качества, если он не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке или размеру?

- а) 7 дней, не считая дня покупки
- б) 14 дней, не считая дня покупки
- в) 30 дней с момента покупки
- г) 10 дней с момента выдачи чека

3. Какая информация обязательно должна быть размещена в «Уголке потребителя» в розничном магазине? Назовите не менее пяти обязательных элементов.

---

---

4. Опишите порядок действий продавца при предъявлении потребителем требования о возврате денежных средств за некачественный товар. В какой срок требование должно быть удовлетворено?

---

---

5. Какой государственный орган осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей?

- а) Федеральная антимонопольная служба
- б) Федеральная налоговая служба
- в) Роспотребнадзор
- г) Министерство промышленности и торговли

6. Раскройте содержание обязанности продавца обеспечить безопасность товара. Какие документы подтверждают соответствие товара установленным требованиям?

---

---

7. Что такое перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату? Приведите примеры товаров, входящих в этот перечень, и объясните причину ограничения.

---

---

8. Какая мера административной ответственности может быть применена к продавцу за обсчёт или обвес потребителя?

- а) Предупреждение
- б) Штраф в соответствии с КоАП РФ
- в) Приостановление деятельности на 90 суток
- г) Только дисциплинарное взыскание

9. Каковы основные правила продажи продовольственных товаров, касающиеся сроков годности и условий хранения? Какую информацию обязан предоставить продавец о продуктах питания?

---

---

10. Опишите, как организуется контроль за соблюдением правил торговли в магазине. Кто может проводить проверки, какие виды проверок существуют и каковы права проверяющих?

---

---

11. Что гарантирует потребителю наличие кассового или товарного чека? В каких случаях продавец обязан выдать товарный чек?

---

---

12. Общее правило гласит: при возникновении спора о причинах недостатков товара продавец обязан провести экспертизу за свой счёт. В течение какого максимального срока должна быть проведена такая экспертиза для удовлетворения требования о замене (при необходимости проверки качества)?

- а) 7 дней
- б) 10 дней
- в) 20 дней (если иное не установлено соглашением)
- г) 45 дней

13. Назовите и кратко охарактеризуйте основные положения Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением № 2463) относительно режима работы продавца и доведения информации до потребителя.

---

---

14. Каков порядок организации книги отзывов и предложений в магазине? Где она должна находиться, в какой срок рассматриваются жалобы и какие санкции предусмотрены за её отсутствие?

---

---

15. Опишите, каким образом осуществляется защита прав потребителей при дистанционной торговле (через интернет). Какие особые права есть у покупателя по сравнению с традиционной розницей, и в какие сроки он может отказаться от товара?

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 3.10 Санитарные правила торговых предприятий**

1. Санитарные правила торговых предприятий.
2. Противопожарная безопасность предприятий розничной торговли

### **Типовой тест**

#### **Тема 3.10 Санитарные правила торговых предприятий**

1. Перечислите основные группы санитарных требований, предъявляемых к предприятиям розничной торговли продовольственными товарами. В чём их цель?

---

---

2. Какие санитарные требования предъявляются к территории, водоснабжению и канализации розничного магазина?

---

---

3. К работе с продовольственными товарами допускаются лица, прошедшие обязательный медицинский осмотр и имеющие:

- а) Санитарный паспорт объекта
- б) Личную медицинскую книжку
- в) Сертификат о вакцинации (только от COVID-19)
- г) Водительское удостоверение

4. Опишите санитарные требования к содержанию помещений и оборудования в магазине. Каковы периодичность и виды уборок?

---

---

5. Какие санитарные правила регулируют приёмку и хранение пищевых продуктов?  
Что такое «товарное соседство» с санитарной точки зрения?

---

---

6. Какие требования предъявляются к реализации скоропортящихся и особо скоропортящихся продуктов в торговом зале (температурный режим, сроки годности, оборудование)?

---

---

7. Какая температура хранения установлена санитарными правилами для охлаждённых молочных продуктов в торговой сети?

- а) от +10 до +15 °С
- б) от +2 до +6 °С (обычно +4±2 °С)
- в) не выше -18 °С
- г) от 0 до +10 °С

8. Каковы санитарные требования к персоналу продовольственного магазина в части личной гигиены, санитарной одежды и прохождения гигиенического обучения?

---

---

9. Что такое дератизация и дезинсекция? С какой периодичностью и кем они проводятся на предприятиях торговли?

---

---

10. Кто несёт ответственность за нарушение санитарных правил в магазине?

- а) Только продавец
- б) Администрация предприятия в соответствии с законодательством
- в) Покупатели
- г) Исключительно Роспотребнадзор

11. Опишите основные требования противопожарной безопасности, предъявляемые к устройству и содержанию помещений магазина (огнетушители, эвакуационные выходы, планы эвакуации).

---

---

12. Какие виды противопожарного инструктажа проводятся с персоналом розничного предприятия? Опишите их краткое содержание и периодичность.

---

---

13. Каковы обязанности должностного лица, ответственного за пожарную безопасность в магазине? Как часто должна проводиться проверка первичных средств пожаротушения?

---

---

14. При срабатывании пожарной сигнализации в магазине персонал в первую очередь обязан:

- а) Продолжить обслуживание покупателей
- б) Эвакуировать людей и сообщить в пожарную охрану
- в) Позвонить директору
- г) Начать тушить пожар любыми средствами, не поднимая паники

15. Какие санитарные и противопожарные требования необходимо соблюдать при проведении в магазине ремонтных работ, не прекращая торговую деятельность?

---

---

## **Задания для оценки освоения Раздела 4 Организация складского хозяйства**

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 4.1 Товарные склады**

1. Роль и функции складов.
2. Классификация складов.
3. Устройство и оборудование складов

## Типовой тест

### Тема 4.1 Товарные склады

1. Раскройте роль и основные функции товарных складов в системе товародвижения. Почему складирование является объективно необходимым этапом?

---

---

2. По какому классификационному признаку склады подразделяются на распределительные, подсортировочно-распределительные и склады длительного хранения?

- а) По конструктивным особенностям
- б) По характеру выполняемых функций
- в) По температурному режиму
- г) По форме собственности

3. Приведите развёрнутую классификацию товарных складов по основным признакам: назначение, условия хранения, конструкция, уровень механизации, масштаб деятельности. Для каждого признака приведите примеры.

---

---

4. Опишите общее устройство товарного склада. Какие основные технологические зоны он включает и в чём заключается их назначение?

---

---

5. Какие требования предъявляются к планировке складских помещений? Поясните принцип прямоточности и способы его реализации.

---

---

6. Тип склада, в котором грузы хранятся на стеллажах в условиях искусственно создаваемого температурно-влажностного режима, называют:

- а) Открытый склад
- б) Полузакрытый склад
- в) Закрытый отапливаемый склад

г) Низкотемпературный холодильный склад

7. Перечислите основные виды подъёмно-транспортного и стеллажного оборудования, применяемого на товарных складах. Кратко охарактеризуйте их назначение.

---

---

8. Что такое адресное хранение и в чём его преимущества? Какое оборудование и программное обеспечение необходимо для его внедрения?

---

---

9. Какой вид стеллажного оборудования обеспечивает возможность последовательной выемки груза с одной стороны, загрузки – с другой (принцип «первым пришёл – первым ушёл» без перестановки)?

- а) Фронтальные паллетные стеллажи
- б) Набивные (глубинные) стеллажи
- в) Гравитационные (роликовые) стеллажи
- г) Консольные стеллажи

10. Какие санитарно-гигиенические и климатические требования предъявляются к складским помещениям, особенно для хранения продовольственных товаров?

---

---

11. Опишите основные показатели, характеризующие эффективность работы склада: вместимость, пропускная способность, оборачиваемость товаров, уровень механизации. Как они рассчитываются?

---

---

12. Каковы основные требования пожарной безопасности, предъявляемые к устройству и эксплуатации товарных складов? Что должно быть в наличии в обязательном порядке?

---

---

13. Технология кросс-докинга, широко применяемая на современных складах, подразумевает:

- а) Длительное хранение товаров на стеллажах
- б) Немедленную перевалку товара с транспорта поставщика на транспорт покупателя без размещения в зоне хранения
- в) Ручную комплектацию заказов
- г) Использование только напольного хранения

14. Охарактеризуйте современные технологии, применяемые на товарных складах: RFID-метки, голосовой отбор (Voice Picking), автоматизированные системы управления складом (WMS). Как они повышают эффективность складских операций?

---

---

15. Каким образом организуется хранение товаров, требующих особых условий (крупногабаритные, опасные, ценные, скоропортящиеся)? Приведите примеры специфических требований для двух разных категорий.

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 4.2 Организация и технология складских операций**

1. Организация приемки товаров на складе.
2. Хранение товаров на складе. Товарные потери

### **Типовой тест**

#### **Тема 4.2 Организация и технология складских операций**

1. Опишите общий порядок приёмки товаров на складе по количеству. Каковы основные этапы и какие документы при этом используются?

---

---

2. Какой документ оформляется при обнаружении расхождений по количеству или качеству при приёмке товара на склад?

- а) Товарная накладная (ТОРГ-12)

- б) Счет-фактура
- в) Акт об установленном расхождении (например, ТОРГ-2)
- г) Приходный ордер

3. Какие сроки приёмки товаров по количеству и качеству установлены законодательством (для одногородних и иногородних поставок)? От чего они могут зависеть?

---

---

4. Что понимается под организацией хранения товаров на складе? Какие способы размещения товаров применяются для обеспечения их сохранности и эффективного использования площади?

---

---

5. Принцип размещения товаров, при котором вновь поступившая партия размещается позади или сверху ранее поступившей, чтобы обеспечить первоочередную реализацию старой партии, называется:

- а) LIFO (последним пришёл – первым ушёл)
- б) FIFO (первым пришёл – первым ушёл)
- в) FEFO (первым истекает срок – первым уходит)
- г) По номенклатуре

6. Дайте определение и классификацию товарных потерь. По каким основным группам они разделяются и каковы причины их возникновения?

---

---

7. Что такое естественная убыль товаров? Назовите товары, для которых нормируются такие потери, и приведите примеры расчёта списания.

---

---

8. Как называются потери, вызванные боем, ломом, порчей товаров вследствие небрежного обращения, нарушений условий хранения или транспортировки?

- а) Естественная убыль
- б) Активируемые (ненормируемые) потери
- в) Нормативные потери
- г) Технологические отходы

9. Каков порядок документального оформления и учёта товарных потерь? Какие акты составляются и как они влияют на налогообложение?

---

---

10. Какие меры можно предпринять на складе для снижения активируемых потерь (порчи, боя)? Назовите не менее пяти конкретных мероприятий.

---

---

11. Усушка, раструска, распыл, вытекание и т.п. относятся к:

- а) Качественным активируемым потерям
- б) Количественным потерям в пределах норм естественной убыли
- в) Потерям от хищений
- г) Предреализационным потерям

12. Опишите технологию проведения инвентаризации на складе. Каковы её цели, виды и периодичность? Как оформляются результаты?

---

---

13. Что понимается под управлением товарными запасами на складе? Какие показатели используются для контроля уровня запасов и как они связаны с потерями?

---

---

14. Какие санитарно-гигиенические требования и правила противопожарной безопасности необходимо соблюдать при организации хранения товаров для минимизации потерь?

---

---

15. Приведите алгоритм действий заведующего складом при обнаружении партии товара с истекшим сроком годности. Как это отражается в учёте и какие потери возникают?

---

---

### **Типовые вопросы для устного опроса**

#### **Тема 4.3 Организация работы тары в торговле**

1. Роль тары в процессе обращения товаров.
2. Стандартизация и унификация тары

### **Типовой тест**

#### **Тема 4.3 Организация работы тары в торговле**

1. Раскройте роль тары в процессе обращения товаров. Какие основные функции выполняет тара на различных этапах товародвижения?

---

---

2. К какому виду тары по оборачиваемости относится деревянный поддон, используемый многократно и подлежащий возврату поставщику?

- а) Разовая тара
- б) Многооборотная тара
- в) Инвентарная тара
- г) Потребительская тара

3. Приведите классификацию тары по основным признакам: назначение, материал, конструкция, оборачиваемость. Для каждого признака дайте примеры.

---

---

4. Что понимается под стандартизацией тары? Каковы её цели, преимущества и связь с действующими нормативными документами (ГОСТ, ТУ)?

---

---

5. Охарактеризуйте понятие «унификация тары». В чём отличие унификации от стандартизации, и как унификация способствует снижению логистических издержек?

---

---

6. Как называется тара, предназначенная для продажи товара конечному потребителю и входящая в стоимость товара?

- а) Транспортная тара
- б) Производственная тара
- в) Потребительская тара (упаковка)
- г) Тара-оборудование

7. Назовите основные технические, экономические и санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к таре. Приведите примеры их реализации.

---

---

8. Какие требования по маркировке предъявляются к транспортной таре? Какую информацию должна содержать маркировка и для чего она служит?

---

---

9. Контейнеры, ящики, лотки, специально сконструированные для укладки, транспортировки и продажи товаров без перекладки, называют:

- а) Поддоны
- б) Тара-оборудование
- в) Потребительская тара
- г) Многооборотная тара

10. Как организуется оборот многооборотной (возвратной) тары в торговле? Опишите процесс от приёма до возврата, включая документальное оформление.

---

---

11. Какими способами торговое предприятие может сократить расходы по таре? Предложите не менее пяти конкретных мероприятий.

---

---

12. Объясните значение тары для сохранения качества и количества товаров при транспортировке и хранении. Приведите примеры защитных свойств различных материалов.

---

---

13. Какой вид тары по материалу обладает наибольшей прочностью, но и значительным весом, часто применяется для тяжеловесных и крупногабаритных грузов?

- а) Картонная
- б) Полимерная
- в) Металлическая
- г) Стеклянная

14. Каким образом стандартизация и унификация тары влияют на эффективность погрузочно-разгрузочных работ и использование складских площадей? Приведите конкретные примеры.

---

---

15. Что такое приемка тары по количеству и качеству на складе? Какие дефекты выявляются, и как они оформляются документально?

---

---

## 4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

***МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 "Продавец непродовольственных товаров"***

Изучение ***МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 "Продавец непродовольственных товаров"*** реализуется в течение 1 семестра.

Формами контроля промежуточной аттестации ***МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 "Продавец непродовольственных товаров"*** являются:

Дифференцированный зачет - 6 семестр

Основой для определения оценки при проведении промежуточных аттестаций служит объём и уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного рабочей программой профессионального модуля **ПМ 04 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** в части ***МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 "Продавец непродовольственных товаров"***

### Дифференцированный зачет

Дифференцированный зачет проводится по завершению изучения учебной дисциплины по окончанию семестра в форме тестирования с последующим собеседованием с преподавателем с учетом результатов текущего контроля.

К контрольной работе допускаются обучающиеся, выполнившие все отчетные работы и получившие по результатам текущей аттестации за семестр оценки не ниже «удовлетворительно».

К сдаче дифференцированного зачета допускаются обучающиеся, выполнившие все отчетные работы и получившие по результатам текущей аттестации за семестр оценки не ниже «удовлетворительно».

### Типовая контрольная работа

#### **Часть 1: Теоретические вопросы (ответы написать в свободной форме)**

**Вопрос 1.** Опишите организацию рабочего места продавца непродовольственных товаров (на примере магазина бытовой техники или одежды). Какие функциональные зоны оно включает и какие требования предъявляются к оснащению, размещению товара и выкладке? Как правильная организация рабочего места влияет на качество обслуживания покупателей?

**Вопрос 2.** Сформулируйте основные правила продажи технически сложных товаров бытового назначения (электроника, бытовая техника) в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи. Какие обязанности продавец несёт по предпродажной подготовке, демонстрации, проверке качества и гарантийному обслуживанию таких товаров?

### **Часть 2: Расчетные задания**

#### **Задача 1. Расчёт розничной цены и валовой прибыли**

В магазин бытовой техники поступила партия утюгов. Закупочная цена одного утюга у поставщика – 2 200 руб. (без НДС). Торговая наценка, установленная магазином на данную группу товаров, составляет 25 % к цене поставщика. Ставка НДС – 20 %.

Задания:

- а) Рассчитайте розничную цену утюга с НДС.
- б) Определите сумму валовой прибыли магазина от продажи одного утюга (без учёта издержек обращения).
- в) Как изменится розничная цена и валовая прибыль, если магазин проведёт акцию и снизит торговую наценку до 15 %?

#### **Задача 2. Учёт товарных потерь при инвентаризации**

В отделе «Посуда» проведена инвентаризация. По учётным данным числилось 350 единиц товара на сумму 175 000 руб. Фактически оказалось 348 единиц. Выявлена недостача: 2 стеклянных салатника. Закупочная цена салатника – 180 руб., розничная цена – 320 руб. Естественная убыль для данной группы товаров установлена в размере 0,3 % от розничного оборота за межинвентаризационный период (оборот составил 175 000 руб.). Виновные лица не установлены.

Задания:

- а) Рассчитайте сумму недостачи по учётным (закупочным) и розничным ценам.
- б) Определите размер естественной убыли и сумму, подлежащую списанию в пределах норм.
- в) Определите сумму сверхнормативной недостачи и предложите порядок её списания в бухгалтерском учёте.

### **Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету**

1. Сущность, задачи и формы торговли.
2. Предприятия розничной торговли, их виды.
3. Специализация и типизация розничной торговой сети.

4. Устройство и технологические планировки магазинов
5. Сущность и принципы товароснабжения розничной сети и процесса товародвижения.
6. Источники товароснабжения.
7. Формы товароснабжения розничной торговой сети (транзитной, складской) и условия их применения
8. Методы товароснабжения: централизованный, децентрализованный.
9. Периодичность завоза. Маршрут завоза
10. Товаротранспортные накладные.
11. Сертификаты соответствия.
12. Упаковочные ярлыки. Счет-фактуры.
13. Торговые операции.
14. Принципы торгово-технологического процесса в магазине
15. Технология приемки товаров в магазине (по количеству, качеству).
16. Сроки приемки. Особенности приемки товаров
17. Хранение товаров в магазине.
18. Организационно-технические и санитарно-гигиенические мероприятия.
19. Размещение товаров на хранение. Способы укладки
20. Виды торгово-технологического оборудования магазинов.
21. Немеханическое торговое оборудование и инвентарь.
22. Весоизмерительное оборудование.
23. Контрольно-кассовые машины (ККМ). Холодильное оборудование.
24. Подъемно-транспортное оборудование. Торговые автоматы. Правила техники безопасности
25. Размещение товаров. Факторы размещения.
26. Выкладка. Основные способы выкладки товаров.
27. Организация рабочего места продавца.
28. Правила работы предприятий.
29. Обслуживающий персонал, его соответствие профессиональному назначению
30. Основные элементы процесса продажи товаров.
31. Основные правила общения с покупателем.
32. Правила поведения персонала в торговом зале.
33. Изучение покупательского спроса. Основные характеристики ассортимента товаров
34. Факторы, влияющие на формирование ассортимента товаров. Управление ассортиментом товаров

35.Защита прав потребителей (содержание общих положений, права потребителей при продаже им товара, правила обмена товаров).

36.Правила продажи. Организация контроля в торговле

37.Санитарные правила торговых предприятий.

38.Противопожарная безопасность предприятий розничной торговли

39.Роль и функции складов.

40.Классификация складов.

41.Устройство и оборудование складов

42. Организация приемки товаров на складе.

43.Хранение товаров на складе. Товарные потери

44.Роль тары в процессе обращения товаров.

45.Стандартизация и унификация тары

### **Перечень заданий для оценки освоенных умений**

1.Выполнить выкладку мужских сорочек в торговом зале согласно планограмме, соблюдая принципы фейсинга, группировки по размеру и цвету и используя манекены для акцентной демонстрации.

2.Провести консультацию покупателя по выбору пылесоса, используя открытые и альтернативные вопросы для выявления потребностей, и аргументированно предложить оптимальную модель с демонстрацией её преимуществ.

3.Рассчитать розничную цену электрочайника при закупочной цене 900 руб., торговой надбавке 30 % и ставке НДС 20 %, после чего заполнить и разместить ценник в соответствии с правилами продажи.

4.Осуществить приёмку партии стеклянной посуды по количеству и качеству, сверить фактическое наличие с накладной, выявить сколы и трещины и оформить акт о расхождениях (ТОРГ2) при обнаружении боя.

5.Подготовить к продаже поступившие электрические утюги: распаковать, проверить комплектность и работоспособность, удалить заводскую смазку и оформить гарантийные талоны.

6.Продемонстрировать покупателю работу цифрового фотоаппарата, проверить его функциональность и качество изображения, после чего оформить продажу с выдачей кассового и товарного чеков.

7.Принять возврат некачественного фена от покупателя, зарегистрировать заявление, провести проверку качества с составлением акта и при подтверждении производственного брака вернуть денежные средства в установленный законом срок.

8.Принять участие в плановой инвентаризации в отделе «Текстиль»: пересчитать фактическое количество полотенец, заполнить инвентаризационную опись и определить отклонения от учётных данных с оформлением сличительной ведомости.

9.Разработать скрипт для преодоления типовых возражений покупателей («дорого», «я подумаю», «у конкурентов дешевле») и отработать его применение в ролевой игре с коллегой.

10.Оформить возврат недовольственного товара надлежащего качества (сумка не подошла по размеру) в день покупки, проверив сохранение товарного вида и наличие чека, и произвести обмен на аналогичный товар другой модели с соответствующим документальным оформлением.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ**

#### **ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

основной профессиональной образовательной программы  
подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело  
(базовая подготовка)

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью проведения экзамена по модулю является оценка соответствия достигнутых компетентностных образовательных результатов обучающихся по профессиональному модулю требованиям ФГОС СПО, готовности обучающихся к определенному виду профессиональной деятельности по избранной специальности.

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ***ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ***, который проводится в форме **экзамен по модулю**.

Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной и производственной (по профилю специальности) практикам.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, имитирующих работу в обычных условиях, направленных на оценку готовности обучающихся, завершивших освоение профессионального модуля, к реализации вида профессиональной деятельности.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен», профессиональный модуль: зачтено/не зачтено

### **1 Комплект экзаменационных материалов**

В состав комплекта входит задание для экзаменуемого, пакет экзаменатора и оценочная ведомость.

#### **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ**

**Оцениваемые компетенции: ПК 4.1; ПК 4.2; ПК 4.3; ,**

#### **Инструкция**

- 1 Внимательно прочитайте задание
- 2 Выполните задания в строго определенной последовательности
- 3 После выполнения всех заданий доложите результаты аттестационной комиссии

Вы можете воспользоваться: измерительные приборы и инструменты

Максимальное время выполнения задания: 120 минут

#### **Задание:**

#### ***ПК 4.1 Выявлять потребность в товарах***

1. Выполнить работы по выявлению потребности покупателя в конкретном товаре (электрочайник), проведя опрос с использованием не менее пяти уточняющих вопросов, и на основе полученных ответов рекомендовать одну из трёх представленных моделей с аргументацией выбора.

***ПК 4.2 Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров***

**2** Провести приёмку партии стеклянных салатников по количеству и качеству: сверить фактическое количество с данными товарной накладной, визуально и с помощью измерительной ленты проверить целостность каждого изделия, его габариты и форму, а при обнаружении дефектов оформить акт о расхождении (ТОРГ-2).

***ПК 4.3 Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации***

**3** Осуществить обслуживание покупателя выбранной модели электрочайника: продемонстрировать товар в действии, разъяснить его технические характеристики, правила безопасной эксплуатации, условия гарантийного обслуживания, после чего оформить продажу с выдачей кассового и товарного чеков, гарантийного талона и инструкции на русском языке.

## ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

### Инструкция

- 1 Внимательно изучите информационный блок пакета экзаменатора
- 2 Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки
- 3 Изучите инструмент оценивания профессиональных и общих компетенций.
- 4 Оцените работу обучающихся и заполните экзаменационную ведомость согласно предложенным критериям

Количество вариантов заданий (пакетов заданий) для экзаменуемых: **10**.

Максимальное время выполнения задания: 120 мин

Максимальное время проведения экзамена 120 мин

Оборудование: персональные компьютеры, многофункциональное устройство (принтер/сканер/копир), программное обеспечение, канцелярские принадлежности (бумага А4, ручки, маркеры), измерительные приборы и инструменты.

### Задания:

#### ***ПК 4.1 Выявлять потребность в товарах***

1.Провести опрос покупателя, выбирающего подарок (набор посуды), с помощью открытых вопросов и на основе полученных ответов рекомендовать конкретный набор, соответствующий его бюджету и предпочтениям.

2.На основе анализа ежедневных отчётов о продажах определить три наиболее востребованные модели фенов и предложить заведующему отделом меры по пополнению их складского запаса.

3.В ходе общения с покупателем, интересующимся матрасами, выявить его потребности по жёсткости, размеру и типу наполнителя, после чего продемонстрировать два подходящих варианта.

4.Проанализировать покупательский спрос в отделе «Текстиль» в осенний сезон и предложить ассортиментный перечень пледов и покрывал для дополнительного заказа.

5.Используя метод наблюдения в торговом зале, определить, какие модели рюкзаков чаще всего примеряют, но реже покупают, и сформулировать гипотезы для изменения выкладки или цен.

***ПК 4.2 Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров***

1.Принять поступившую партию керамических кружек: пересчитать количество, проверить каждую на отсутствие сколов и трещин, сверить рисунок с образцом-эталонном и оформить акт приёмки.

2.Проверить комплектность электробритвы согласно инструкции (наличие сетки, щёточки, зарядного устройства), убедиться в её работоспособности и заполнить проверочный лист.

3.При приёмке партии обуви измерить соответствие размеров маркировке на коробке и на самой паре, выявить расхождения и оформить акт о несоответствии.

4.Визуально осмотреть поступившие настенные зеркала на предмет царапин, сколов и искажения отражения, проверить крепёжные элементы и при обнаружении брака составить акт на возврат.

5.Провести выборочную проверку количества ниток в упаковке швейных наборов: сверить фактическое количество катушек с заявленным на упаковке и при недостатке оформить претензию поставщику.

***ПК 4.3 Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации***

1.Продемонстрировать покупателю работу робота-пылесоса, объяснить его функциональные режимы, правила ухода и технику безопасности при зарядке, после чего оформить покупку.

2.Предоставить покупателю полную информацию о составе ткани и правилах ухода за шерстяным пальто, предупредить о возможной усадке при стирке и рекомендовать химчистку.

3.При продаже электрического чайника разъяснить правила безопасной эксплуатации (запрет включения без воды, уровень максимального наполнения), указать гарантийный срок и порядок обращения в сервисный центр.

4.Обслужить покупателя, приобретающего стеклянную посуду для микроволновой печи, и разъяснить, какие символы на упаковке подтверждают пригодность для СВЧ, а также предупредить о недопустимости использования посуды с металлическими элементами.

5.Оформить продажу набора кухонных ножей, разъяснив правила их безопасного хранения, использования и заточки, а также ознакомить покупателя с условиями гарантии от производителя.

**2 Показатели и методы оценки экзамена по модулю ПМ 04 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках ПМ</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Методы оценивания</b>
ПК 4.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявления потребности на товары в соответствии с объемом продаж</li> <li>- рассчитывать показатели ассортимента</li> <li>- классификацию и ассортимент товарных групп непродовольственных товаров;</li> <li>- факторы, влияющие на формирование ассортимент</li> </ul>	<p><i>Экзамен по модулю</i>  <i>Аттестационные листы-</i>  <i>характеристики</i>  <i>Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения ПМ</i></p>
ПК 4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемки товаров по количеству и качеству в соответствии с сопроводительными документами</li> <li>- оценивать соответствие комплектности товаров по сопроводительным документам</li> <li>- классификацию и характеристику товарно-сопроводительной документации</li> </ul>	
ПК 4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров</li> <li>- консультировать потребителей о свойствах товара и правилах его эксплуатации</li> <li>- правила продажи товаров, приемы и методы обслуживания потребителей;</li> <li>- функциональное назначение,</li> </ul>	

	потребительские свойства непродовольственных товаров	
--	---	--

### 3 Критерии оценивания экзамена по модулю

Методы, критерии оценивания и условия проведения экзамена по модулю определяются индивидуально для каждого профессионального модуля.

#### Критерии оценивания экзамена

Критерии оценки	Оценка
<p>Всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, глубоко усвоенные основная и дополнительная литература, рекомендованная программой.</p> <p>Самостоятельно выполненные все задания в течение отведенного времени, точное выполнение заданий без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета.</p> <p>Умение делать обобщающие практико-ориентированные выводы.</p> <p>Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p>	<b>Зачтено</b>
<p>Достаточно полное знание учебно-программного материала, показан хороший уровень владения изученным материалом, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой.</p> <p>Самостоятельно выполнивший все задания в установленный срок, но допущено в ней:</p> <p>а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов</p> <p>Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей.</p>	
<p>Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности.</p> <p>Самостоятельно выполнивший основные задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе, но обладающий необходимыми знаниями для устранения наиболее существенных погрешностей.</p> <p>Выполнено не менее половины работы или допущены в ней:</p> <p>а) не более двух грубых ошибок; б) не более одной грубой ошибки и одного недочета; в) не более двух-трех негрубых ошибок; г) одна негрубая ошибка и три недочета; д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов</p>	
Обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие знаний	<b>Незачтено</b>

<p>по значительной части основного учебно - программного материала. Не выполнивший самостоятельно основные задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий, или не приступал к выполнению задания; допустивший принципиальные ошибки в выполнении заданий, допускающий существенные ошибки при ответе.</p>	
--	--

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ УЧЕТА ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**«Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»»**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

По специальности *38.02.08 Торговое дело*

гр. \_\_\_\_\_

№	ФИО обучающегося	Результаты аттестации по МДК (оценка)	Оценка за учебную практику УП 02.01 (оценка)	Оценка за производственную практику ПП 02.01 (оценка)	Профессиональные компетенции (освоены/не освоены)			Подтверждение приращения ОК (освоены/не освоены)	Оценка за экзамен (квалификационный)	ВПД (освоен/не освоен)
		МДК 04.02			ПК 4.1	ПК 4.2	ПК 4.3			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										

Председатель экзаменационной комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Члены экзаменационной комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## КЛЮЧИ К ТЕСТАМ

### МДК 04.02 Практикум по рабочей профессии 17351 " Продавец непродовольственных товаров"

#### Раздел 1

##### Ключ к тесту по теме № 1.1.

№вопроса	Правильный ответ
1	1. Модельный ответ: Розничная торговля — это вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательством. Основные задачи: удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах, обеспечение доступности товаров, формирование торгового ассортимента, стимулирование спроса, повышение культуры обслуживания. От оптовой торговли отличается конечным потребителем (физлицо), меньшими партиями, большей территориальной разбросанностью точек, преобладанием наличных и электронных платежей, высокой ролью сервиса и эмоциональной составляющей покупки.
2	б) Гипермаркет
3	По формам собственности: государственная, муниципальная, частная, смешанная. Примеры: государственная аптека, частный супермаркет. По организационно-правовым формам: ИП, ООО, АО. Пример: ИП Иванов (небольшой магазин), ООО «Магнит» (сеть). По форматам торговли: стационарная (магазины, павильоны), полустационарная (киоски, ларьки, палатки), передвижная (автолавки, разносная), дистанционная (интернет-магазины, по каталогам). Каждая форма имеет свои особенности организации, размещения и обслуживания.
4	Специализация розничной сети — ограничение деятельности отдельного магазина (или группы) продажей товаров определённой товарной группы или её части. Виды: товарно-отраслевая (продовольственные / непродовольственные), товарно-профильная (обувь, мебель, книги), узкоспециализированная (перчатки, галстуки). Преимущества для потребителя: более глубокий ассортимент, квалифицированное обслуживание. Для бизнеса: возможность более точного изучения спроса, снижение издержек за счёт концентрации на одном сегменте, более высокая лояльность целевой аудитории.
5	б) группировка магазинов по ряду общих параметров (торговая площадь, ассортиментный профиль, форма обслуживания).
6	Типизация — научно обоснованная группировка предприятий по определённым признакам для создания рациональной системы розничной торговой сети. Основные принципы: единство признаков (площадь, ассортимент, метод обслуживания), нормативное обеспечение (строительные нормы, ассортиментные перечни). Показатели: торговая площадь, специализация, форма продажи, численность персонала, мощность товароснабжения. Цели: оптимальное размещение сети, адресное проектирование новых объектов, стандартизация бизнес-процессов, регулирование градостроительной деятельности.
7	Линейная — оборудование размещено вдоль стен и островными рядами,

	<p>образуя прямые проходы. Эффективна для продовольственных супермаркетов с высокой пропускной способностью, обеспечивает прямооточность.</p> <p>Боксовая — торговый зал разделён на отделы-«боксы» с отдельными входами. Подходит для крупных универмагов, ювелирных отделов, где нужна изоляция товара и персонализированная продажа.</p> <p>Выставочная — товары выставляются в витринах и на стендах, образцы демонстрируются. Эффективна для мебели, сантехники, где важен обзор.</p> <p>Свободная — оборудование располагается произвольно, движение покупателей не регламентировано жёстко. Создаёт уютную атмосферу в небольших бутиках одежды, премиум-сегменте.</p>
8	<p>В устройстве магазина выделяют зоны: 1) входная/выходная (тамбуры, вестибюли); 2) торговый зал; 3) зона приёма (разгрузочная); 4) складские помещения (хранение); 5) подсобные помещения (фасовка, предпродажная подготовка); 6) административно-бытовые (кабинеты, комната персонала); 7) технические (вентиляция, электрощитовая). Взаимосвязь строится по принципу прямооточности: товар движется от разгрузки → склад → подготовка → торговый зал → покупатель. Пересечения потоков готового товара, возвратной тары и персонала должны быть минимизированы</p>
9	<p>б) Линейная. (Линейная с островным оборудованием — стандарт для самообслуживания.)</p>
10	<p>Внемагазинные формы розничной торговли:</p> <p>Интернет-торговля — продажа через сайты и приложения. Преимущества: глобальный охват, экономия на аренде. Недостатки: невозможность физического осмотра товара, затраты на логистику.</p> <p>Продажа по каталогам/почтой — традиционная дистанционная торговля. Преимущества: доступ в отдалённые районы. Недостатки: медленная доставка, устаревание каталога.</p> <p>Автолавки/передвижная торговля — обслуживание малых населённых пунктов. Преимущества: мобильность, не требует стационарного помещения. Недостатки: ограниченный ассортимент, погодные риски.</p> <p>Вендинг (торговые автоматы) — продажа напитков, закусок, услуг. Преимущества: круглосуточная работа, минимум персонала. Недостатки: узкий ассортимент, техническое обслуживание.</p>
11	<p>Дискаунтер — розничный магазин, работающий с минимальной наценкой за счёт сокращения операционных издержек. Характеристики: ограниченный ассортимент (наиболее ходовые позиции, 1-2 тыс. SKU), большая доля собственных торговых марок, простое оформление зала, паллетная выкладка, минимальное количество персонала, самообслуживание. Отличие от супермаркета: в супермаркете шире ассортимент, выше уровень сервиса, более презентабельный интерьер. От магазина у дома: дискаунтер ориентирован на низкую цену и крупные закупки, магазин у дома — на шаговую доступность, удобство и умеренную цену.</p>
12	<p>б) Зона приёма (разгрузочная).</p>
13	<p>Складские помещения магазина предназначены для приёма, хранения и подготовки товаров. Особенности планировки: должны примыкать к зоне разгрузки и иметь кратчайшую связь с торговым залом через экспедицию. Требования: изолированность от покупательского потока, достаточная высота для складирования, наличие стеллажей и поддонов, отдельные зоны для продовольственных и непродовольственных товаров, охлаждаемые камеры для скоропортящихся продуктов. Планировка должна исключать встречные перекрещивающиеся потоки.</p>
14	<p>Специализация и типизация напрямую формируют ассортиментную и ценовую</p>

	<p>политику. Универсам (тип: крупный продовольственный магазин с широким ассортиментом) придерживается политики массового спроса, среднего ценового сегмента, глубокого ассортимента основных категорий. Специализированный винный магазин (тип: специализированный, узкая номенклатура) углубляется в конкретную категорию, предлагает уникальные позиции, может удерживать более высокую наценку за счёт экспертизы и эксклюзивности. Ассортимент универсама по вину будет ограничен наиболее популярными марками, а винный бутик предложит коллекционные вина, консультации сомелье, что оправдывает премиальную цену.</p>
15	<p>Для магазина одежды 300 м<sup>2</sup> необходимо учесть: ассортимент (женская, мужская, детская?), сегмент (эконом, средний, премиум), интенсивность потока. Для магазина среднего сегмента с широким выбором одежды рекомендована смешанная планировка: линейно-островная с выделением зон под примерочные и акцентные зоны. Она обеспечит понятную навигацию, прямой проход к кассам, при этом свободные участки с манекенами и декоративными элементами создадут эмоциональную вовлечённость. Важно выделить зону аксессуаров у входа. Такая планировка объединяет лучшие черты линейной (чёткая структура) и свободной (атмосфера).</p>

## *Раздел 2*

### Ключ к тесту по теме № 2.1.

№вопроса	Правильный ответ
1	<p>Товароснабжение — это система мероприятий по доведению товаров от производителя до розничной сети в необходимом объёме, ассортименте, в заданные сроки и с минимальными издержками. Основные принципы: планомерность (поставки по графикам), ритмичность (равномерность в заданные промежутки), оперативность (быстрота реакции на изменения спроса), экономичность (минимизация затрат на доставку и хранение), централизация (управление из единого центра). Все принципы направлены на непрерывность процесса товародвижения — от закупки до попадания товара на полку.</p>
2	в) Транзитная.
3	<p>Основные источники товароснабжения: промышленные предприятия (производители), оптовые базы и дистрибьюторы, импортёры, сельскохозяйственные производители, собственное производство магазина, индивидуальные предприниматели. Критерии выбора поставщика: цена и условия оплаты, ассортимент и качество товаров, надёжность соблюдения сроков, минимальная партия отгрузки, удалённость и транспортные расходы, репутация, возможность возврата непроданного товара, маркетинговая поддержка.</p>
4	<p>Транзитная форма — поставка от производителя напрямую в магазин, без промежуточных складов. Условия: достаточная мощность магазина для приёма крупной партии, простая структура ассортимента. Преимущества: сокращение звенности товародвижения, снижение затрат на перевалку, ускорение оборачиваемости. Недостатки: необходимость иметь большие складские площади в магазине, сложность комплектации широкого ассортимента, зависимость от графика производителя.</p> <p>Складская форма — товар поступает через склад оптового посредника или распределительный центр (РЦ). Условия: потребность в подсортировке, широкий ассортимент, мелкие партии. Преимущества: удобно для сложного</p>

	ассортимента, можно заказывать часто и мелкими партиями, снижается нагрузка на склады магазинов. Недостатки: увеличение времени и стоимости на перевалку и хранение, рост транспортных расходов.
5	в) Децентрализованный.
6	Централизованный метод — доставка товаров организуется поставщиком или единым транспортным отделом розничной сети (из распределительного центра) по согласованным графикам и маршрутам. Магазины получают товар по централизованно согласованным заказам. Децентрализованный метод — каждый магазин самостоятельно заказывает и вывозит товар от поставщиков (самовывоз) либо заключает отдельные договоры на доставку. Для крупной сети эффективен централизованный метод: консолидация грузов, минимальные запасы в магазинах, снижение транспортных расходов и оптимальная загрузка транспорта. Пример: работа через РЦ (распределительный центр).
7	Периодичность завоза — интервал времени между двумя очередными поставками товара в магазин. Факторы для определения: скорость реализации (спрос), сроки хранения товара, удалённость поставщика и время доставки, грузоподъёмность транспортного средства, нормативная величина товарных запасов, издержки на заказ и хранение. Компромисс между частотой завоза (чтобы не было дефицита) и снижением транспортных расходов (чем реже, тем дешевле перевозка на единицу).
8	Виды маршрутов: маятниковые (транспорт движется от поставщика к одному магазину и обратно) и кольцевые (за один рейс транспорт объезжает несколько магазинов). Выбор зависит от расположения магазинов, их грузопотребности, дорожной сети. Кольцевые маршруты эффективнее: полнее загружается транспорт, сокращается общий пробег, уменьшаются затраты на доставку на единицу товара. Маятниковые проще в планировании, но при большом количестве точек они дороже.
9	б) Принцип ритмичности. (Ритмичность — повторяемость поставок через равные промежутки времени, график.)
10	Система товароснабжения напрямую определяет размер товарных запасов. Частые поставки небольшими партиями позволяют снизить текущий запас в магазине, высвободить складские площади, сократить «замороженный» капитал. Но при этом растут транспортные расходы в расчёте на единицу товара. Редкие поставки крупными партиями увеличивают запасы, но экономят транспорт и дают оптовые скидки. Рациональная система находит баланс между затратами на хранение и затратами на поставку.
11	Современные подходы: JIT (Just-in-Time) — доставка «точно в срок», минимальные запасы в магазине, поставка под реальный спрос. Снижает издержки хранения, но требует очень точной координации и стабильного спроса. Кросс-докинг — складские операции сведены к минимуму: товар от поставщика перегружается через склад (РЦ) и почти сразу отправляется в магазин без длительного хранения. Ускоряет товародвижение, уменьшает потребность в складских площадях. Оба подхода повышают эффективность за счет точного планирования и информационной интеграции.
12	Источники (производители, оптовики, импорт) и их география влияют на широту и глубину ассортимента: местные поставщики обеспечивают свежесть и уникальность, но могут предлагать узкий ассортимент; оптовые базы и импорт расширяют выбор, но увеличивают логистические издержки. Цена закупки и транспортные расходы, связанные с удалённостью, закладываются в розничную цену, влияя на конкурентоспособность. Оптимальное сочетание источников позволяет балансировать между уникальностью и ценой.
13	б) Снижение потребности в складских помещениях в каждом магазине.

	(Централизованный метод позволяет держать запасы на РЦ, не загромождая маленькие склады магазинов.)
14	Основные принципы процесса товародвижения: минимизация звенности (сокращение посредников), рациональная организация транспортировки (оптимальные маршруты, загрузка транспорта), применение современных технологий (автоматизация склада, электронный обмен данными), интеграция участников цепочки поставок (единое информационное пространство). Реализация этих принципов обеспечивает сокращение времени и стоимости доставки, синхронизацию поставок, сохранность качества и в итоге — наличие нужного товара в нужное время с минимальными затратами
15	Оптимизация маршрутов (например, переход на кольцевые, консолидация грузов) снижает транспортные расходы на единицу товара и время в пути. Оптимизация периодичности завоза позволяет избежать как дефицита (потери продаж), так и избыточных запасов (замораживание денег, порча). Следствие — снижаются совокупные издержки обращения, цена на полке может быть ниже, а товар всегда свежий и в наличии, что повышает качество обслуживания. Пример: если годовая потребность магазина в товаре 1200 шт., стоимость заказа 500 руб., хранение 20 руб./шт./год, то оптимальная партия по формуле Уилсона: $Q^* = \sqrt{(2 \times 1200 \times 500 / 20)} = \sqrt{60000} \approx 245$ шт. Тогда периодичность = $365 / (1200/245) \approx 75$ дней. (Практически для розницы применяются более частые завозы с учётом срока годности и т.п., но принцип тот же.)

#### Ключ к тесту по теме № 2.2

№вопроса	Правильный ответ
1	Основные товаросопроводительные документы: товарная накладная (ТОРГ-12, УПД), транспортная накладная (ТТН, СМР), счет-фактура, сертификаты и декларации соответствия, упаковочный ярлык, упаковочный лист, ветеринарные свидетельства (при необходимости). Назначение: накладные фиксируют факт отгрузки и приёмки товара, счет-фактура служит для учёта НДС, сертификаты подтверждают качество и безопасность, упаковочный ярлык информирует о товаре, транспортная накладная регулирует перевозку. Все вместе они обеспечивают юридическую и информационную основу товарооборота.
2	б) Счет-фактура.
3	Товарная накладная ТОРГ-12 — первичный документ для оформления продажи (отпуска) товарно-материальных ценностей сторонней организации. Составляется в двух экземплярах (один — поставщику, второй — покупателю). Обязательные реквизиты: наименование, дата составления, наименование организации-поставщика и покупателя, содержание хозяйственной операции (наименование товара, количество, цена, сумма), должности и подписи ответственных лиц. Фиксирует факт передачи товара и переход права собственности.
4	Сертификат соответствия — документ, выданный органом по сертификации, удостоверяющий, что продукция соответствует установленным требованиям (обязательная сертификация). Декларация о соответствии — документ, в котором изготовитель (продавец) сам заявляет о соответствии продукции требованиям на основе собственных доказательств или с участием третьей стороны (декларирование). Разница: сертификат выдается независимым органом, декларация принимается самим заявителем. Обязательность: оба документа действуют для товаров, включённых в перечни обязательного

	подтверждения соответствия (Единый перечень ТР ТС). В рознице должны быть предоставлены копии или сведения о сертификате/декларации.
5	Упаковочный ярлык (маркировка) — информация, наносимая на упаковку или этикетку, предназначенная для информирования потребителя и контролирующих органов. В соответствии с Законом о защите прав потребителей и техрегламентами должен содержать: наименование товара и его назначение, состав (для продуктов — ингредиенты), дату изготовления и срок годности, условия хранения, адрес изготовителя, обозначение стандарта или ТУ, информацию о подтверждении соответствия (знак ЕАС), штрихкод и т.д. Значение: обеспечивает право потребителя на информацию, подтверждает безопасность, позволяет идентифицировать товар и предъявить претензию
6	б) Акт об установленном расхождении (например, ТОРГ-2).
7	Счет-фактура — документ, служащий основанием для принятия покупателем предъявленных продавцом сумм НДС к вычету. По НК РФ обязательные реквизиты: порядковый номер и дата, наименование и адреса продавца и покупателя, ИНН/КПП, данные грузоотправителя и грузополучателя, номер платёжного документа, наименование товаров (работ, услуг), их количество, цена, стоимость без НДС, налоговая ставка, сумма налога, страна происхождения, номер таможенной декларации (если импорт). Используется исключительно для налогового учёта НДС.
8	УПД (универсальный передаточный документ) — форма, объединяющая в себе счет-фактуру и первичный учётный документ об отгрузке товара (заменяет ТОРГ-12). Преимущества: сокращение бумажного документооборота, меньше ошибок при дублировании реквизитов, упрощение бухгалтерского и налогового учёта, однократное подписание вместо двух документов. Применяется на добровольной основе по соглашению сторон.
9	в) Упаковочный ярлык (этикетку).
10	Документы, подтверждающие качество и безопасность: сертификат соответствия или декларация о соответствии (с протоколами испытаний), ветеринарное свидетельство (для животноводческой продукции), карантинный сертификат (для подкарантинной продукции), свидетельство о государственной регистрации (для специализированной пищевой продукции). Поставщик обязан передать покупателю заверенные копии или обеспечить доступ к электронным версиям. Оригиналы остаются у поставщика (производителя).
11	Товарно-транспортная накладная (форма 1-Т) предназначена для учёта движения товарно-материальных ценностей при перевозке автомобильным транспортом. Содержит два раздела: товарный (характеристика груза) и транспортный (маршрут, транспортное средство, погрузка/разгрузка). Оформляется грузоотправителем в четырёх экземплярах: для грузоотправителя, грузополучателя, перевозчика и для расчётов за перевозку. Отличие от транспортной накладной: форма 1-Т — комплексный документ, выполняет и функции учёта товара, и транспортные функции, в то время как введённая транспортная накладная (постановление Правительства №272) в основном регулирует именно договор перевозки и подтверждает затраты на доставку.
12	Упаковочные ярлыки и маркировка фиксируют сведения о товаре на момент покупки. При возврате именно их данные служат доказательством того, что товар был приобретён у данного продавца (артикул, дата изготовления) и что его свойства не соответствуют заявленным или обнаружен недостаток. Пример: если на ярлыке сыра отсутствуют дата изготовления и срок годности, потребитель не может определить его свежесть; продажа такого товара запрещена, и он подлежит возврату без вопросов. Отсутствие маркировки — основание для претензии и возврата товара.

13	в) Товарная накладная (ТОРГ-12).
14	Примеры ошибок, ведущих к отказу в вычете НДС: 1) неправильно указан ИНН продавца или покупателя; 2) ошибка в наименовании товара, не позволяющая его идентифицировать; 3) арифметическая ошибка в сумме НДС или стоимости; 4) отсутствие подписи уполномоченного лица. Порядок исправления: внесение исправлений в счет-фактуру с указанием даты и подписи, либо составление корректировочного счета-фактуры (при изменении стоимости). Исправленный экземпляр передаётся покупателю, который должен аннулировать предыдущую запись в книге покупок и зарегистрировать исправленный документ в периоде, когда были внесены исправления.
15	Унифицированные формы первичной учётной документации (ТОРГ-12, 1-Т, ТОРГ-2 и др.) задают единые реквизиты и порядок заполнения, что позволяет автоматизировать учёт, быстро выявлять расхождения, восстанавливать историю операций, а также предоставлять доказательства в суде. Факт выполнения обязательств по поставке фиксируется товарной накладной (подписанной обеими сторонами), по перевозке — транспортной накладной с отметками о сдаче/приёмке груза, претензии рассматриваются с приложением акта о расхождениях. Совокупность этих документов создаёт прозрачную цепочку движения товара и ответственности.

### Раздел 3

#### Ключ к тесту по теме № 3.1

№вопроса	Правильный ответ
1	Торгово-технологический процесс (ТПП) в магазине — это комплекс взаимосвязанных операций по доведению товаров до конечных покупателей, начиная от поступления товара в магазин и заканчивая его отпуском покупателю. Состоит из трёх основных частей: операции с товарами до предложения покупателям (приёмка, хранение, подготовка), операции непосредственного обслуживания покупателей (демонстрация, консультация, расчёт) и вспомогательные операции (обеспечение функционирования). Цель: обеспечить бесперебойную продажу товаров надлежащего качества в нужном ассортименте с максимальным удобством для покупателей и минимальными издержками.
2	б) Принцип прямооточности.
3	Торговые операции делятся на: операции с товарами до предложения (разгрузка, приёмка по количеству и качеству, перемещение в зону хранения, складирование, подготовка к продаже, фасовка); операции непосредственного обслуживания (встреча покупателя, предложение товаров, консультация, демонстрация, упаковка, расчёт); вспомогательные операции (уборка, обеспечение сохранности, обслуживание оборудования). Пример: приёмка — сверка с накладной, выкладка — размещение на полках по плануграмме, расчёт — сканирование на кассе.
4	Непрерывность — процесс должен идти без простоев: покупатель не должен ждать, когда выложат товар, или когда освободится кассир. Обеспечивается синхронизацией завоза и спроса, графиком работы персонала. Ритмичность — равномерное выполнение операций во времени (например, одинаковое количество поставок каждый день, равномерная загрузка касс в течение дня). Несоблюдение непрерывности ведёт к очередям, потерям продаж, аритмия — к пиковым перегрузкам и простоям, что ухудшает сервис и экономику магазина.
5	в) Начисление заработной платы персоналу. (Это административно-

	бухгалтерская операция, не входящая в ТТП.)
6	Требования: минимальные потери времени (быстрое обслуживание на кассе), сохранность качества (соблюдение условий хранения), рациональное использование площадей (эффективная планировка), безопасность (охрана труда, защита от краж), эстетичность (чистота, аккуратная выкладка), экономичность (низкие издержки). Все они ориентированы на рост продаж, снижение затрат и привлечение покупателей.
7	Этапы: 1) поступление (разгрузка, приёмка по количеству с ТОРГ-12 и по качеству с сертификатами, оформление актов при расхождениях); 2) хранение и подготовка (размещение на складе/в холодильнике, освобождение от тары, нарезка, фасовка, маркировка ценниками); 3) размещение в зале (выкладка в соответствии с планограммой); 4) продажа (консультация, демонстрация, снятие с полки, расчёт на кассе с выдачей чека). Ключевые документы: накладная поставщика, счёт-фактура, ценники, кассовый чек.
8	Параллельность — одновременное выполнение различных операций на разных участках или с разными покупателями. Пример: пока кассир пробивает товары одному покупателю, продавец-консультант помогает другому выбрать размер. Это увеличивает пропускную способность, сокращает общее время ожидания, повышает удовлетворённость клиентов. Принцип также применим к параллельной приёмке товара и обслуживанию покупателей, если это разделённые зоны.
9	б) Принцип ритмичности.
10	Принципы автоматизации и механизации реализуются через внедрение: кассовых аппаратов с POS-терминалами, сканеров штрихкодов, электронных весов, автоматических систем заказа, конвейерных лент на кассах, роботов-уборщиков, систем самообслуживания (self-checkout). Это повышает пропускную способность, снижает ошибки персонала, ускоряет расчёт, улучшает учёт, делая бизнес более эффективным и клиентоориентированным.
11	Подготовка товаров к продаже (освобождение от тары, чистка, утюжка одежды, нарезка колбасы, проверка работоспособности техники) напрямую влияет на выкладку. Только качественно подготовленный товар может быть красиво представлен. Покупатель видит опрятный, готовый к покупке продукт; грязная или мятая упаковка отталкивает. Связь: без подготовки выкладка создаст негативное впечатление, даже при хороших потребительских свойствах товара. Пример: предварительно проутюженная рубашка на манекене продаётся в разы быстрее, чем мятая на полке.
12	Приёмка товаров — это начальная операция ТТП, включающая проверку соответствия поступившего товара условиям договора по количеству и качеству. Виды: по количеству (пересчёт мест, единиц) и по качеству (осмотр, экспертиза). Документы: товарная накладная (ТОРГ-12), счёт-фактура, упаковочный лист. При расхождениях составляются акты об установленном расхождении (ТОРГ-2 для российских товаров, коммерческий акт). Эта операция критична, так как ошибки здесь ведут к убыткам и последующим претензиям.
13	в) Параллельности. (Одновременное выполнение разных операций разными исполнителями.)
14	Размещение и выкладка товаров — это операции по расположению товаров в торговом зале в соответствии с принятой планировкой и правилами мерчандайзинга. Правила: соблюдение товарного соседства (нельзя хранить сырую рыбу и хлеб рядом), удобство обзора, «золотая полка» (уровень глаз), группировка по брендам/назначению, ротация по срокам годности (FIFO), заполнение пустот, информативные ценники. Выкладка должна стимулировать

	импульсные покупки и облегчать выбор.
15	Организация ТТП напрямую определяет пропускную способность: рациональная планировка зала, быстрое обслуживание на кассах, отсутствие очередей на приёмке, достаточное количество персонала. Пример расчёта кассовых мест: если интенсивность потока 900 покупателей в час, а время обслуживания одного (включая сканирование, оплату) в среднем 1,5 минуты (0,025 часа), то нагрузка на одну кассу = $1 / 0,025 = 40$ покупателей в час. Количество касс = $900 / 40 = 22,5 \approx 23$ кассы. Это базовый расчёт, корректируемый под неравномерность (пиковые часы). Продуманный ТТП сокращает время ожидания и повышает качество сервиса.

### Ключ к тесту по теме № 3.2

№вопроса	Правильный ответ
1	Порядок приемки по количеству: приемка начинается с проверки целостности пломб, состояния транспортного средства, сверки количества грузовых мест с данными транспортной накладной. Затем вскрывается упаковка, фактическое количество единиц пересчитывается и сличается с данными товаросопроводительных документов (чаще товарной накладной ТОРГ-12). Расхождения (недостача, излишки) фиксируются в акте об установленном расхождении (ТОРГ-2 для отечественных товаров или аналогичный акт). При отсутствии расхождений ответственное лицо ставит подпись и дату на накладной, подтверждая приемку.
2	б) Акт об установленном расхождении по количеству и качеству (например, ТОРГ-2).
3	Сроки приемки по количеству и качеству регулируются ГК РФ (ст. 513, 474) и договором. По количеству для иногородних поставок – обычно 20 дней с момента поступления, для одногородних – 10 дней (если иное не предусмотрено договором). По качеству (явные недостатки): немедленно или в сроки, установленные для проверки; скрытые недостатки – в пределах гарантийного срока или срока годности. Сроки исчисляются с даты фактического поступления на склад магазина. Для скоропортящихся товаров приемка должна быть немедленной.
4	Технология приемки по качеству: визуальный осмотр, проверка целостности упаковки, маркировки, соответствия стандартам и образцам. Товаровед или специальная комиссия оценивает внешний вид, запах, консистенцию, комплектность. Выявляются явные дефекты (бой, деформация, плесень). При необходимости отбираются пробы для лабораторного анализа. При обнаружении брака составляется акт о браке (или ТОРГ-2), товар перемещается в карантинную зону. Роль товароведа – профессионально определить степень недостатков и решить о приемке или отказе.
5	б) Немедленно, одновременно с приемкой по количеству, либо в сроки, установленные договором. (Для явных недостатков – немедленно, для скрытых – позже, но здесь общее правило.)
6	Особенности для скоропортящихся товаров: приемка осуществляется немедленно, проверяется остаточный срок годности (должен соответствовать требованиям магазина, обычно не менее 50-70% от общего), внешний вид, температурный режим при транспортировке. При нарушении температурного режима или истекающем сроке товар может быть возвращён немедленно. Сроки годности фиксируются в момент приемки для планирования сроков реализации и возможных уценок.
7	Скрытые недостатки – дефекты, которые не могли быть обнаружены при

	обычной приемке (внутренние дефекты, проявляющиеся позже). Срок предъявления претензии – в пределах гарантийного срока или срока годности, либо в разумный срок (до 2 лет для непродовольственных, не имеющих гарантии). Фиксируются составлением акта о скрытых недостатках с участием независимого эксперта или представителя поставщика, если он явился. Акт служит основанием для замены, ремонта или возврата.
8	б) Составить акт о скрытых недостатках в присутствии представителя поставщика или независимой экспертизы и направить претензию.
9	При приемке импортных товаров помимо стандартных документов требуются: таможенная декларация на товары (или её копия), сертификат соответствия или декларация о соответствии (с знаком ЕАС), карантинный/ветеринарный сертификат (если применимо). Проверяется соответствие наименования, кодов ТН ВЭД, страны происхождения. Особое внимание уделяется маркировке: она должна быть на русском языке, содержать все обязательные сведения. Отсутствие полного пакета документов может служить основанием для приостановки приемки.
10	Представитель поставщика обязательно приглашается при значительных расхождениях или обнаружении брака, если это предусмотрено договором или если магазин требует составления совместного акта. Срок явки: обычно 24 часа для одногороднего поставщика, 3 дня (исключая время в пути) для иногороднего, если иной срок не установлен. При неявке поставщика в срок магазин вправе составить акт в одностороннем порядке с участием независимой экспертизы, что будет иметь юридическую силу
11	При недостатке с ненарушенной упаковкой возможны причины: недовложение при упаковке, ошибка комплектации. Приемщик обязан вскрыть упаковку в присутствии членов комиссии, зафиксировать факт недостачи видеосъемкой или фото, составить акт с указанием состояния упаковки. Акт направляется поставщику, делается примечание в приемном документе. При систематических недовложениях возможно предъявление претензий и пересмотр условий сотрудничества.
12	в) В срок, установленный договором, обычно не позднее 24 часов (для скоропортящихся — немедленно). (Точный срок определяется договором, но по практике оперативного уведомления – 24 часа, а для скоропорта – немедленно.)
13	Приемка по количеству и качеству — заслон от поступления некачественных или недостающих товаров, что напрямую влияет на прибыль. Ненадлежащая приемка (пропуск брака, неподсчет) ведёт к списанию убытков за счёт магазина, потере доверия потребителей, недостачам в инвентаризации. Риски: финансовые потери, конфликты с поставщиками, порча репутации магазина, административная ответственность за продажу некачественных товаров.
14	Возврат бракованного товара оформляется: актом о браке или ТОРГ-2, товарной накладной с пометкой «Возврат», претензионным письмом. В бухгалтерии делается корректировочная проводка (сторно). Если товар уже оприходован, составляется обратная реализация. Обязательно указывается причина возврата, количество, стоимость. Документы подписываются с обеих сторон.
15	Особенности приемки весового товара: расхождение в весе может быть из-за усушки, утруски, разницы в градуировке весов. Применяются нормы естественной убыли. Приемка производится с взвешиванием на поверенных весах, результат сравнивается с данными накладной. Если отклонение в пределах допустимой погрешности и норм естественной убыли (установленных законодательно), недостача списывается, либо фиксируется акт для

	последующей компенсации от поставщика, если расхождение сверх норм. Для свежих овощей/фруктов важно учитывать повышенную усушку и порчу, требуя сопроводительные сертификаты качества.
--	--

Ключ к тесту по теме № 3.3

№вопроса	Правильный ответ
1	Хранение товаров — это этап торгово-технологического процесса, обеспечивающий количественную и качественную сохранность товарных запасов от момента приёма до момента продажи. Основные задачи: поддержание стабильности ассортимента, сохранение качества, предотвращение потерь, создание буферных запасов, рациональное использование складских площадей. Правильное хранение гарантирует соответствие товара требованиям безопасности и потребительским свойствам, напрямую влияя на удовлетворённость покупателей и финансовые результаты магазина.
2	б) Стеллажный.
3	Организационно-технические мероприятия включают: оснащение склада стеллажами, поддонами, контейнерами, холодильным и морозильным оборудованием; внедрение адресной системы хранения; механизацию погрузочно-разгрузочных работ (тележки, погрузчики); установку систем вентиляции, кондиционирования, контроля температуры и влажности; автоматизацию учёта с помощью WMS-систем; противопожарную сигнализацию и охрану. Примеры: использование фронтальных стеллажей для коробочного товара, RFID-меток для отслеживания перемещений.
4	Санитарно-гигиенические требования: помещения должны быть чистыми, сухими, с хорошей вентиляцией, защищены от проникновения грызунов и насекомых. Полы, стены и оборудование должны быть из материалов, устойчивых к влаге и моющим средствам. Обязательны: регулярная влажная уборка с дезсредствами (ежедневно, по графику), проведение дератизации и дезинсекции (по договору со специализированной организацией), контроль за соблюдением личной гигиены персоналом (медосмотры, санитарная одежда). Для пищевых продуктов ведётся журнал учёта температур и санитарного состояния.
5	б) Не допускать совместного хранения товаров, передающих запахи, и товаров, легко их впитывающих
6	Способы укладки: стеллажный — на многоярусных стеллажах в коробках, пачках (бакалея, консервы). Штабельный — в устойчивых штабелях на поддонах для товаров в прочной таре (мука, сахар в мешках). Навальный (насыпной) — навалом в закромах для сыпучих (песок, соль, корнеплоды). Подвесной — на крюках, вешалках для одежды, мясных туш. Выбор зависит от вида товара, упаковки, срока хранения и оборачиваемости. Скоропортящиеся мелкоштучные товары хранят в холодильниках с выдвижными полками
7	Размещение должно учитывать: товарное соседство (несовместимые — раздельно), частоту спроса (высокооборотные — ближе к зоне отгрузки/залу), сроки годности (FIFO — первым пришёл, первым ушёл). Пример для смешанного ассортимента: бытовая химия — отдельная секция, вдали от продуктов. Овощи/фрукты — в охлаждаемой зоне, но не рядом с молочной продукцией, так как выделяют этилен. Соблюдение зонирования предотвращает порчу и облегчает комплектацию.
8	Режимы: замороженные продукты (мясо, рыба) — от -18°C и ниже (глубокая заморозка), охлаждённые (молочные, колбасы) — от 0 до +4°C, сухие

	бакалейные товары — от +12 до +18°C, относительная влажность не выше 75%, овощи и фрукты — дифференцированно, но обычно от +2 до +8°C с высокой влажностью (85-95%). Несоблюдение ведёт к микробиологической порче, утрате товарного вида.
9	б) Инвентаризационная опись.
10	При обнаружении порчи/боя/истечения срока товар немедленно перемещается в зону карантина или брака. Составляется акт о порче, бое, ломе (форма ТОРГ-15 или внутренний акт) с указанием наименования, количества, причины и виновных лиц (если есть). Товары с истекшим сроком годности подлежат списанию и утилизации. Акт подписывается комиссией и утверждается руководителем. Далее бухгалтерия делает проводки по списанию за счёт материально ответственного лица или на издержки обращения.
11	Адресная система хранения — это метод, при котором каждому месту хранения (стеллаж, ячейка, полка) присваивается уникальный код (адрес). В учётной системе фиксируется, какой товар в каком месте находится. Реализуется с помощью WMS-систем, поддерживающих работу с ТСД (терминалами сбора данных). Преимущества: быстрое нахождение товара, исключение пересортицы, точный учёт остатков, оптимизация маршрутов сборщиков, эффективное использование объёма склада.
12	Дератизация (борьба с грызунами) и дезинсекция (борьба с насекомыми) — обязательные профилактические меры. Проводятся по плану (например, раз в месяц) или при обнаружении признаков заражения (следы, помёт). Выполняются специализированными лицензированными организациями с использованием разрешённых препаратов. Результаты оформляются актом выполненных работ. Соблюдение графиков контролируется заведующим складом и санитарными службами.
13	б) от 0 до +4 °С.
14	Алкоголь: в затемнённых, проветриваемых помещениях, в вертикальном положении, при t 10-15°C, исключая вибрацию. Бытовая химия: в сухих, отопляемых помещениях, отдельно от продуктов, с соблюдением пожарной безопасности (легковоспламеняющиеся жидкости — в специальных шкафах). Лекарственные средства (аптечный пункт): по фармакологическим группам, с учётом условий хранения (в холодильнике, защищённом от света месте), обязательный учёт по сериям и срокам годности, контроль температуры и влажности с журнализацией.
15	Правильная организация хранения минимизирует естественную убыль, порчу, бой, кражи, просрочку. Это снижает долю списаний и повышает прибыльность. Эффективность характеризуется показателями: оборачиваемость запасов (чем быстрее, тем меньше капитала заморожено), коэффициент потерь (списания/продажи), уровень загрузки складских площадей. В целом грамотное хранение обеспечивает бесперебойное снабжение торгового зала и удовлетворение спроса без излишних запасов.

#### Ключ к тесту по теме № 3.4

№вопроса	Правильный ответ
1	1. Оборудование классифицируется по функциональному назначению: Торговая мебель (стеллажи, прилавки, витрины, горки) — для выкладки и демонстрации товаров. Весоизмерительное оборудование (весы товарные, фасовочные, контрольные) — для измерения массы товара.

	<p>Контрольно-кассовое оборудование (онлайн-кассы, POS-системы) — для оформления продаж и учёта выручки.</p> <p>Холодильное оборудование (витрины, шкафы, лари) — для хранения и демонстрации скоропортящихся продуктов.</p> <p>Подъёмно-транспортное оборудование (тележки, погрузчики) — для перемещения грузов.</p> <p>Торговые автоматы (вендинг) — для автоматической продажи.</p> <p>Вспомогательное оборудование и инвентарь (ножницы, лотки, контейнеры) — для подготовки товаров.</p>
2	в) Стеллаж для выкладки товаров. (Стеллаж — немеханическое оборудование, остальные варианты — механическое/электронное.)
3	Немеханическое торговое оборудование и инвентарь — это предметы, не имеющие двигателей и автоматики: стеллажи, прилавки, витрины, вешала, корзины, тележки, манекены, поддоны, разделочные доски. Назначение: обеспечить удобную выкладку, транспортировку и хранение товара. Выбор зависит от формата: для бутика одежды нужны изящные вешала и манекены, для супермаркета — прочные стеллажи и корзины; для дискаунтера — паллетная выкладка.
4	Весоизмерительное оборудование включает: механические весы (устаревшие), электронные весы (основной тип), подразделяемые на товарные (при приёмке), фасовочные, торговые (с печатью этикеток) и контрольные. Требования к установке: ровная, виброустойчивая поверхность, вдали от тепла и сквозняков. Эксплуатация: соблюдение максимальной нагрузки, регулярная очистка. Поверка: обязательная первичная и периодическая (между поверками интервал — 1 год), выполняется аккредитованными метрологическими службами с нанесением поверительного клейма.
5	г) -18 °С и ниже. (Для длительного хранения замороженных продуктов.)
6	ККМ (онлайн-кассы) — оборудование для фискальной регистрации расчётов. Классификация: автономные, пассивные системные, активные системные (POS-терминалы), облачные кассы. Требования 54-ФЗ: передача фискальных данных в ФНС в режиме онлайн через ОФД, формирование бумажного и электронного чека, регистрация в реестре ККТ, обязательное применение почти для всех расчётов (кроме исключений). Назначение: учёт выручки, защита прав потребителей, контроль налоговых органов.
7	Виды холодильного оборудования: холодильные витрины и горки (открытые/закрытые, для выкладки), холодильные шкафы (глухое хранение), морозильные лари (для заморозки), бонеты (островные низкотемпературные витрины). Размещение: охлаждаемые продукты группируются по температурному режиму; зоны должны удобно обходить, не создавая пробок; не ставить холодильники рядом с источниками тепла; обеспечить свободный доступ к агрегатам для обслуживания. Товарное соседство: не смешивать сырую продукцию с готовой, аллергены с прочими.
8	Подъёмно-транспортное оборудование: гидравлические тележки (рохли) — перемещение паллет на короткие расстояния; электроштабелёры — подъём и укладка в стеллажи; погрузчики — разгрузка/погрузка крупных партий; ленточные конвейеры — для подачи груза в зону приёмки; тележки для поддонов, клетей. Выбор под грузоподъёмность, тип товара (паллеты,

	крупногабарит), интенсивность работ.
9	б) Вендинговый автомат.
10	Торговые автоматы (вендинг) — автоматизированные устройства для продажи товаров и услуг. Виды: для напитков, снежков, горячей еды (кофе-машины), штучных товаров, услуг (массажные кресла). Преимущества: работа 24/7, минимум персонала, компактность, быстрая окупаемость, контроль удалённый, рост импульсных продаж. Для покупателя: доступность, быстрота. Размещение в местах высокой проходимости (вокзалы, ТЦ, офисы), при соблюдении санитарных норм и электробезопасности.
11	Правила техники безопасности (примеры): Электрооборудование (весы, кассы, холодильники): обязательное заземление, использование УЗО, регулярный осмотр кабелей, работа только с сухими руками, отключение при чистке. Механическое (стеллажи, тележки): проверка устойчивости, равномерная загрузка полок, не превышать грузоподъёмность, своевременный ремонт колёс, фиксация на тормоз. Холодильное: допуск только обученного персонала для обслуживания агрегата, контроль герметичности, избегание нахождения в холодильной камере при заблокированной двери, соблюдение правил при разморозке. Все виды: обязательный инструктаж персонала, наличие аптечки, плана эвакуации.
12	POS-система (Point of Sale) — программно-аппаратный комплекс для автоматизации рабочего места кассира. Компоненты: системный блок, монитор (часто сенсорный), фискальный регистратор, сканер штрихкода, дисплей покупателя, денежный ящик. Функции: пробитие чека с автоматическим определением цены, учёт товаров и остатков, программа лояльности, управление скидками, формирование отчётов, интеграция с товароучётной системой (1С). Позволяет ускорить обслуживание, минимизировать ошибки, анализировать продажи.
13	б) 1 год. (Стандартный межповерочный интервал для большинства торговых весов по приказу Минпромторга.)
14	Факторы выбора торговой мебели: тип товара и способ его выкладки (для одежды — плечики и стойки, для продуктов — холодильные стеллажи); размер и планировка торгового зала (обеспечение прямооточности и ширины проходов); дизайн и стиль (соответствие концепции магазина); нагрузочная способность (максимальный вес на полку); материал и долговечность (сталь, пластик, ЛДСП); мобильность (колёсики, модульность). Влияние: удобная мебель повышает просматриваемость товара, стимулирует покупки, ускоряет пополнение запасов и тем самым увеличивает продажи.
15	Цифровизация принесла: электронные ценники — мгновенное обновление цен, синхронизация с учётной системой; кассы самообслуживания — снижение очередей и нагрузки на персонал; «умные» полки — контроль наличия, автоматический заказ; RFID-метки — ускорение инвентаризации, защита от краж. Перспективы: полностью автоматизированные магазины без кассиров, гиперперсонализация (предложения на полке при подходе покупателя), интеграция с IoT для мониторинга свежести. Это кардинально меняет розницу, снижая издержки и повышая лояльность.

#### Ключ к тесту по теме № 3.5

№вопроса	Правильный ответ
1	Размещение товаров — это распределение товарных групп и отдельных

	<p>товаров по площади торгового зала в соответствии с планом его планировки. Основные факторы: частота спроса (товары повседневного спроса — в глубине, чтобы покупатель прошёл через весь зал), товарное соседство (совместимость по запаху, условиям хранения), сезонность, импульсный спрос (в прикассовой зоне), габариты и вес (крупногабаритные — ближе к выходу), ценовая категория. Размещение связано с планировкой через создание направленного потока покупателей и зон притяжения.</p>
2	<p>а) Принцип «золотого треугольника». (Диспозиция: вход – основной товар – касса; товары частого спроса нередко размещают в глубине, чтобы покупатель, двигаясь к ним, проходил мимо других товаров.)</p>
3	<p>Выкладка товаров — это способы представления товаров на оборудовании в торговом зале. Основные задачи: облегчить покупателю поиск и выбор, продемонстрировать потребительские свойства, стимулировать импульсные покупки, создать эстетичный вид торгового зала, обеспечить соблюдение сроков хранения (ротация). Выкладка активно влияет на объёмы продаж и является инструментом мерчандайзинга.</p>
4	<p>Горизонтальная выкладка — товар одного наименования размещается вдоль полки на одном уровне (по всей длине стеллажа). Преимущества: зонирование по маркам или размерам, хорошо смотрится на больших площадях.</p> <p>Вертикальная выкладка — товар одного наименования занимает несколько полок сверху вниз. Преимущества: покупатель видит сразу весь ассортимент бренда на одном вертикальном блоке, удобно для небольших форматов. Выбор зависит от ширины стеллажей и стратегии: для распродажи обезличенных товаров — горизонтальная, для представления коллекций — вертикальная.</p>
5	<p>б) Горизонтальная.</p>
6	<p>Товарная (линейная) — аккуратное расположение товара лицевой стороной к покупателю по одной-две единицы в ряд. Создаёт чувство изобилия и порядка. Для повседневных товаров.</p> <p>Декоративная — выкладка с элементами дизайна, композиций (манекены, стилизованные коробки). Привлекает внимание, используется для модных товаров, аксессуаров, в витринах.</p> <p>Массовая — выкладка большого количества товара, часто в заводской упаковке (коробах, тюках). Создаёт ощущение выгоды, акции, распродажи. Для сезонных и товаров-локомотивов.</p> <p>Паллетная — размещение товара на поддоне (паллете) прямо в торговом зале. Эффективно для дискаунтеров, оптовых отделов, демонстрирует низкую цену.</p>
7	<p>«Золотая полка» — это полки, находящиеся на уровне глаз и чуть ниже (примерно 120–160 см от пола). Товары, размещённые в этой зоне, продаются значительно лучше, так как они первыми попадают в поле зрения и их легче брать. Товары на нижних полках (уровень ног) и высоко над головой продаются хуже. Психологический механизм: минимизация физических усилий и нахождение в фокусе внимания. Использование этого правила позволяет управлять спросом и продвигать приоритетные позиции.</p>
8	<p>в) Массовая (или дисплейная).</p>
9	<p>Рабочее место продавца при прилавочной торговле включает: прилавок (место для демонстрации товара и расчёта), подсобную зону за прилавком (стеллажи для запаса), кассовый аппарат (если отдельно), витрину, упаковочный инвентарь. Требования: эргономичность (высота прилавка под рост продавца), достаточная освещённость, свободный проход, наличие места для хранения личных вещей, соблюдение техники безопасности (отсутствие острых углов, нескользящие полы). Рациональная организация минимизирует лишние движения и ускоряет обслуживание.</p>

10	При размещении учитывают: товары частого спроса (хлеб, молоко) — в глубине зала, чтобы покупатель прошёл мимо других товаров; товары импульсного спроса — в прикассовой зоне. Товарное соседство: нельзя размещать рядом товары, влияющие на запах (рыба — масло), или бытовую химию вблизи продуктов. В супермаркете: отделы «Фрукты/Овощи» у входа, затем «Молочные продукты» и «Колбасы», далее бакалея, в конце — заморозка; кассы с шоколадом и жевательной резинкой. Это обеспечивает логичный путь и максимизирует продажи.
11	Планограмма — это схематическое изображение размещения товаров на полках стеллажа или в витрине с указанием их точного месторасположения (номер полки, ряд, количество фейсингов). Назначение: стандартизация выкладки в сети, обеспечение правильной ротации, контроль использования торгового пространства, управление ассортиментом без лишнего затоваривания или дефицита, помощь в обучении персонала. Планограммы разрабатываются на основе данных о продажах и правилах мерчандайзинга.
12	б) В прикассовой зоне
13	Рабочее место кассира-продавца включает: кассовый бокс (тумба с транспортёром), POS-систему с монитором/экраном, фискальный регистратор, сканер штрихкодов, дисплей покупателя, денежный ящик, упаковочный стол, корзину для мелочи/пакетов. Эргономические требования: высота стола адаптирована для работы сидя/стоя, монитор на уровне глаз, сканер на удобном расстоянии, антискользящее покрытие, достаточное освещение. Техника безопасности: заземление, свободный доступ к аварийному выключателю, отсутствие проводов в проходе.
14	Требования: соблюдение принципа FIFO (first in – first out) — товары с истекающим сроком ставятся вперёд. Обеспечение устойчивости (тяжёлое — внизу, лёгкое — сверху). Хрупкие товары выкладывают с защитными бортиками, на мягкую поверхность. Товары с защитой от кражи — в зоне видимости камер или в запираемых витринах. Количество выкладываемого товара должно обеспечивать свободный доступ, но без переполнения. Соблюдение санитарных норм (чистота полок, отсутствие повреждённой упаковки, регулярная замена заветренной продукции).
15	Размещение товаров формирует маршрут движения покупателей по залу. «Золотой треугольник» — это зона между входом, основной витриной/товаром (например, отделом свежей выпечки) и кассами. Большинство покупателей проходят по этому треугольнику. Задача мерчандайзера — разместить самые прибыльные и стимулируемые товары на вершинах и сторонах этого треугольника, чтобы увеличить вероятность контакта с ними. Например, новинки и товары с высокой маржой размещают по пути от входа к целевому отделу, а товары-магниты — у касс, вовлекая в импульсные покупки.

#### Ключ к тесту по теме № 3.6

№вопроса	Правильный ответ
1	Основные нормативные акты: Федеральный закон «О защите прав потребителей» — закрепляет права потребителей, обязанности продавца, порядок рассмотрения претензий, обмена и возврата товаров. *Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства РФ № 2463)* — детализируют процедуру продажи, особенности отдельных видов товаров, требования к информации, книге отзывов и т.д.

	<p>Санитарные правила (СанПиН) для торговых организаций — регулируют гигиенические требования к помещениям, оборудованию, персоналу.</p> <p>Технические регламенты Таможенного союза — устанавливают требования к безопасности продукции.</p> <p>*Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники»* — правила оформления кассовых операций.</p>
2	<p>б) Товарный чек с указанием наименования, артикула, даты и подписи продавца, а также печать (если есть). (Кассовый чек обязателен, но по требованию покупателя для технически сложных товаров продавец обязан выдать и товарный чек.)</p>
3	<p>Продавец обязан своевременно и в наглядной форме довести до сведения покупателя: наименование товара, наименование и местонахождение изготовителя, сведения о потребительских свойствах, правила эксплуатации, гарантийный срок (если есть), срок службы или годности, цену в рублях, условия приобретения. Информация размещается на ценнике, этикетке, упаковке, а также в уголке потребителя.</p>
4	<p>Требования к персоналу:</p> <p>Профессиональное назначение: знание ассортимента и свойств товара, владение технологиями обслуживания, ККМ.</p> <p>Квалификация: соответствие профессиональному стандарту (стаж, обучение), периодическое повышение квалификации.</p> <p>Санитарно-гигиенические: для продовольственной торговли — наличие личной медицинской книжки с отметками о медосмотрах и гигиеническом обучении, соблюдение правил личной гигиены, чистая санитарная одежда.</p> <p>Культура обслуживания: вежливость, стрессоустойчивость, аккуратный внешний вид.</p>
5	<p>б) Книга отзывов и предложений.</p>
6	<p>Правила оформления ценников: ценник должен содержать наименование товара, сорт (если есть), цену за единицу (килограмм, штуку), подпись материально ответственного лица или печать организации, дату оформления. Ценники размещаются в непосредственной близости к товару, должны быть единообразными и читаемыми. Для весового товара — на упаковке или этикетке со штрихкодом. Информация о цене не должна вводить в заблуждение.</p>
7	<p>Требования к внешнему виду: чистота, опрятность, единый стиль (фирменная одежда или стандарт одежды), закрытые плечи и аккуратная обувь, отсутствие излишней бижутерии, убранные волосы. Униформа идентифицирует сотрудников, создаёт имидж надёжности, дисциплины и принадлежности к бренду, что повышает доверие покупателей. Личный пример: аккуратный продавец транслирует, что он так же ответственно относится и к товару.</p>
8	<p>Меры безопасности и сохранности: установка охранной и пожарной сигнализаций, видеонаблюдение в зале и подсобках, контроль доступа, использование запираемых витрин для дорогих товаров, антикражное оборудование (рамки, датчики), инкассация выручки, регулярные инвентаризации, назначение материально ответственных лиц, проведение инструктажей с персоналом по действиям в нештатных ситуациях.</p>
9	<p>б) Проходить обязательные медицинские осмотры и иметь личную медицинскую книжку.</p>
10	<p>Культура обслуживания — совокупность норм поведения и общения с покупателем, направленных на создание положительного опыта. Профессиональные требования: знание продукта, умение выявлять потребности, техники продаж. Этические: вежливость, доброжелательность,</p>

	непредвзятость, уважение к покупателю, умение признавать ошибки, готовность помочь. Недопустимы грубость, навязчивость, игнорирование. Продавец-консультант должен активно предлагать помощь, но не быть навязчивым, грамотно отвечать на вопросы.
11	Режим работы для стационарных магазинов устанавливается владельцем самостоятельно (кроме ограничений, например, запрета ночной продажи алкоголя). Покупатели информируются о режиме работы путём размещения вывески при входе, изменений — заранее. До начала деятельности необходимо уведомить Роспотребнадзор (в уведомительном порядке). Круглосуточные магазины соблюдают дополнительные требования (тишина в ночное время, усиленная охрана).
12	Требования пожарной безопасности: наличие плана эвакуации, свободные эвакуационные выходы, исправная пожарная сигнализация и средства пожаротушения (огнетушители с неистекшим сроком). Оборудование не должно загромождать проходы и выходы. Обучение персонала: проведение вводного и повторных инструктажей, назначение ответственного за пожарную безопасность, регулярные учебные тревоги. Курение — строго в отведённых местах или запрещено.
13	б) Должностные и юридические лица в соответствии с административным законодательством.
14	Профессиональные стандарты («Продавец продовольственных/непродовольственных товаров», «Кассир торгового зала») — документы, описывающие квалификационные требования. Они включают: основную цель профессии, трудовые функции и действия (например, выкладка товара, консультирование, работа на кассе), требования к образованию (среднее общее и профессиональное обучение), к опыту работы (обычно без предъявления требований или практика), знания (основы товароведения, ККМ, санитарных норм). Применяются при найме, аттестации персонала.
15	Алгоритм работы с претензиями при возврате некачественного товара: Покупатель обращается в магазин с заявлением в свободной форме, приложив чек (или иные доказательства). Продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку качества; при споре о причинах недостатка — за свой счёт провести экспертизу. Результат оформляется актом. При подтверждении производственного брака требования покупателя (замена, уменьшение цены, возврат средств или бесплатный ремонт) должны быть удовлетворены в сроки (замена – 7 дней (с проверкой качества до 20 дней), возврат денег – в течение 3 дней). Если недостаток не подтверждён или вызван потребителем, продавец вправе отказать с обоснованием и предоставить заключение экспертизы. Вся процедура должна быть документирована, жалоба зарегистрирована в книге жалоб при её использовании.

#### Ключ к тесту по теме № 3.7

№вопроса	Правильный ответ
1	Основные элементы процесса продажи: 1) подготовка к встрече (чистота, выкладка), 2) встреча и установление контакта, 3) выявление потребностей, 4) презентация товара, 5) работа с возражениями, 6) завершение сделки (оформление покупки), 7) дополнительное предложение (кросс-продажа), 8) послепродажное обслуживание. Последовательность не всегда строго линейна,

	но эта модель отражает типовой путь.
2	б) Встреча покупателя и установление контакта.
3	Выявление потребностей – это этап, на котором продавец с помощью вопросов и активного слушания определяет, что именно ищет покупатель, каковы его критерии выбора, бюджет. Используются открытые вопросы («Какие характеристики для вас важны?»), закрытые («Вам нужен компактный или полноразмерный?»), альтернативные, а также уточняющие. Цель – подобрать наилучшее решение.
4	Основные правила общения: приветливость, доброжелательность, уважение, использование вежливых форм «Вы», не перебивать, внимательно выслушивать, не навязывать свое мнение. Табу: фразы «Я не знаю» без предложения узнать, «Это не мой отдел», «Вы не правы», «У нас дорого». Вместо этого: «Давайте я уточню для вас», «Я помогу вам найти ответственного», «Давайте рассмотрим вариант».
5	б) Оформление витрины. (Это часть подготовки, но не входит в сам процесс обслуживания конкретного покупателя.)
6	Правила поведения: персонал должен находиться на своём рабочем месте, быть опрятным, соблюдать деловой этикет. Запрещается сидеть, жевать, читать, отвлекаться на телефон, собираться в группы и громко беседовать, загромождать проходы. Жесты должны быть открытыми, перемещения – с учётом покупателей (не стоять спиной). Это формирует доверие, показывает профессионализм, делает атмосферу комфортной.
7	Работа с возражениями – этап, на котором продавец реагирует на сомнения покупателя. Пример возражения: «Дорого». Алгоритм: 1) выслушать и согласиться с правом на мнение («Я понимаю, цена важна»); 2) уточнить («Дорого по сравнению с чем?»); 3) аргументировать ценность (качество, гарантия, экономия в использовании); 4) предложить вариант (альтернативу, рассрочку). Ответ: «Эта модель действительно стоит своих денег, потому что ...».
8	г) После того как основная покупка уже совершена (на кассе или при упаковке). (Либо после демонстрации и перед завершением, но наиболее естественно – когда основное решение принято.)
9	Примеры дополнительных услуг: бесплатная доставка, упаковка, подарочные сертификаты, подгонка одежды, установка и настройка техники, гравировка, программы лояльности, детская комната, точка кофе, заказ через интернет с самовывозом. Они повышают лояльность, выделяют магазин среди конкурентов, увеличивают средний чек и повторные покупки.
10	Завершение сделки – этап, на котором продавец помогает клиенту принять окончательное решение и оформляет покупку. Техники: использование альтернативного вопроса («Вам в синем или красном цвете?»), призыв к ограниченности («Сегодня последний день скидки»), подведение итогов выгод («Итак, вы получаете ...»), предложение оформить покупку («Давайте я провожу Вас на кассу?»). Важно не давить, а подсказывать.
11	В часы пик необходимо: оптимизировать график смен персонала, привлекать дополнительный персонал на подработку, оперативно открывать дополнительные кассы, использовать систему электронной очереди (талоны), выводить в зал администратора для помощи, устранять узкие места в расстановке оборудования. Также можно предлагать покупателям альтернативное время обслуживания (скидки в «тихие» часы).
12	в) Правило соблюдения тишины и делового этикета.
13	Послепродажное обслуживание – действия после совершения покупки: консультации по использованию, гарантийное обслуживание, рассмотрение

	претензий, обмен/возврат, звонок клиенту с проверкой удовлетворённости. Оно формирует доверие, демонстрирует заботу, увеличивает вероятность повторных покупок и рекомендаций, снижает негатив от возможных проблем.
14	Современные формы обслуживания: самообслуживание – покупатель самостоятельно осматривает и выбирает товары, продавец только консультирует и помогает при расчёте (супермаркеты). Индивидуальное обслуживание – через прилавок, с активным участием продавца (ювелирные бутики). Комбинированное – товары открытого доступа + консультанты в зале, оставляющие возможность получить помощь (магазины электроники). Выбор зависит от специфики товара и целевой аудитории.
15	Скрипт для магазина техники: Продавец: «Добрый день! Меня зовут Анна. Я могу помочь вам с выбором?» Покупатель: «Да, мне нужен ноутбук для учёбы.» Продавец (выявление потребностей): «Отлично! Какие задачи планируете решать? Важны ли вес, время работы от батареи, игры?» (После уточнения) «Тогда рекомендую обратить внимание на эту модель. У неё мощный процессор и лёгкий корпус.» Работа с возражениями: «Цена несколько выше» – «Понимаю, но в эту цену уже включён год расширенной гарантии и лицензионный Office, что сэкономит вам в будущем.» Завершение сделки: «Оформляем? Давайте я подготовлю документы. Кстати, рекомендую сразу приобрести сумку для ноутбука — у нас на неё сейчас акция.» После покупки: «Спасибо! Если возникнут вопросы по настройке, звоните в наш сервисный центр, контакты в чеке.»

#### Ключ к тесту по теме № 3.8

№вопроса	Правильный ответ
1	Товарный ассортимент — совокупность товаров, объединённых по какому-либо признаку и предлагаемых магазином к продаже. Основные характеристики: широта (количество товарных групп), глубина (количество разновидностей внутри группы), насыщенность (общее количество товарных позиций), устойчивость (стабильность наличия), новизна (обновляемость), структура (соотношение групп). Эти показатели позволяют оценить и планировать ассортиментную политику.
2	б) Широта.
3	Изучение спроса осуществляется через: анализ объёмов продаж по позициям (внутренняя статистика), наблюдение за покупателями в зале, опросы, анализ жалоб и предложений, мониторинг рыночных трендов, данных от поставщиков, анализ конкурентов, исследование интернет-спроса (Wordstat). Методы: количественные (анализ чеков, оборачиваемости) и качественные (фокус-группы, интервью). На основе этого выявляются предпочтения, частота покупок, чувствительность к цене и новинкам.
4	Глубина ассортимента — количество товарных позиций (разновидностей) внутри одной товарной группы. Пример в магазине бытовой химии: группа «Стиральные порошки». Мелкая глубина — представлены 2-3 вида (универсальный, для ручной стирки). Глубокая глубина — 15 видов (для белого, цветного, детского, гель, капсулы, различных брендов и фасовок). Глубина определяется специализацией и стратегией.
5	в) Платёжеспособный спрос населения. (Это внешний фактор макросреды.)
6	Внешние факторы: спрос и его эластичность, уровень конкуренции и

	ассортимент конкурентов, тенденции моды и сезонность, предложение со стороны поставщиков, экономическая ситуация (доходы населения, инфляция), законодательные ограничения. Внутренние факторы: формат и специализация магазина, размер торговых площадей и возможности хранения, финансовые ресурсы на закупку, стратегия позиционирования, кадровый потенциал. Все они определяют, какие товары и в каком объёме могут быть представлены.
7	Ассортиментный перечень (минимум) — это обязательный минимальный перечень товаров, которые должны находиться в продаже в магазине в любой момент. Утверждается органом местного самоуправления или, для сетей, внутренними стандартами. Цель: гарантировать покупателю базовый набор товаров. Несоблюдение для социально значимых товаров может повлечь административную ответственность, а для сети — потерю лояльности.
8	в) ABC-анализ.
9	ABC-анализ — метод классификации товаров по степени их важности. Критерии: доля в обороте/прибыли. Группа А (~20% позиций дают 80% оборота) — требуют особого контроля, точного учёта, частых поставок. Группа В (~30% позиций, 15% оборота) — обычный контроль. Группа С (остальные 50% позиций, 5% оборота) — могут быть оптимизированы, закупаются реже, возможно исключение. Решения: для А — снижение цены, расширение; для С — снятие с ассортимента или перевод под заказ.
10	XYZ-анализ классифицирует товары по стабильности спроса (коэффициенту вариации продаж). Категория X — стабильный спрос, Y — сезонные колебания, Z — нерегулярный спрос. Совместно с ABC формируется матрица ABC/XYZ, где группы AX, BX — наиболее ценные и прогнозируемые; AY, BY — требуют повышенного внимания к сезонности; CZ — кандидаты на вывод. Это позволяет оптимизировать запасы: для X можно держать страховой запас ниже, для Z — заказ под конкретного клиента.
11	б) Категория X.
12	Цели управления ассортиментом: удовлетворение спроса, максимизация прибыли и оборачиваемости, оптимизация товарных запасов, поддержание конкурентоспособности. Принципы: ориентация на потребителя, системность, гибкость, эффективность. Этапы: 1) анализ рынка и спроса; 2) определение целевых показателей ассортимента; 3) формирование ассортиментной матрицы; 4) организация закупок и поставок; 5) контроль и анализ выполнения; 6) корректировка (ввод/вывод позиций, изменение глубины).
13	Сбалансированность ассортимента — рациональное сочетание широты и глубины, обеспечивающее достаточный выбор для покупателя при минимизации издержек. Для дискаунтера: небольшая широта (ограничен набор групп), неглубокая глубина в каждой группе (максимум 1-2 бренда), фокус на ходовых товарах. Для супермаркета: широта выше (больше категорий), глубина умеренная. Задача — найти компромисс между затратами на запасы и полнотой ассортимента.
14	Показатели: оборачиваемость запасов в днях/разах, рентабельность товарной группы, доля продаж новинок, коэффициент обновления (доля новых позиций в общем ассортименте за период), уровень удовлетворения спроса (процент выполненных заявок). Коэффициент обновления показывает степень ротации ассортимента. Для ускорения реализации залежавшихся товаров применяют уценку, акции, перегруппировку на более проходные места, возврат поставщику (если возможно).
15	Алгоритм: 1) Сбор данных: отчёты о продажах, оборачиваемости, доходности по каждой позиции; 2) Проведение ABC- и XYZ-анализа; 3) Выявление позиций с низким объёмом продаж и рентабельностью (группа С, особенно

	CZ); 4) Анализ причин: потеря актуальности, конкуренция, неудачное размещение; 5) Принятие решений: оставить и стимулировать (скидки, мерчандайзинг), заменить, перевести в сезонный ассортимент, или исключить; 6) Согласование вывода и планирование замещения новинкой; 7) Мониторинг результатов изменений. Цель — обновление и рост доходности торгового пространства
--	--

Ключ к тесту по теме № 3.9

№вопроса	Правильный ответ
1	При обнаружении недостатков (если они не были оговорены продавцом) потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар такой же марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки с перерасчётом цены; расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы. Требование предъявляется продавцу или уполномоченной организации.
2	б) 14 дней, не считая дня покупки. (Согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».)
3	В «Уголке потребителя» должны находиться: копия свидетельства о регистрации (ИП или юрлица), книга отзывов и предложений, Правила продажи товаров, Закон РФ «О защите прав потребителей», информация о контролирурующих органах (адреса и телефоны Роспотребнадзора), правила пожарной безопасности (инструкция), а также лицензия, если деятельность лицензируется.
4	При требовании возврата денег за некачественный товар продавец обязан принять товар, при необходимости провести проверку качества; если спор о причинах — провести экспертизу за свой счёт. Денежные средства должны быть возвращены потребителю в течение 10 дней с момента предъявления требования (если требование о возврате денег, то срок 10 дней; при расторжении договора — 10 дней). Возврат наличных из кассы или на карту.
5	в) Роспотребнадзор. (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.)
6	Продавец обязан обеспечить, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу. Безопасность подтверждается сертификатами соответствия или декларациями о соответствии (знак ЕАС), свидетельством о государственной регистрации (для спецпродукции), протоколами испытаний. Срок годности и срок службы — обязательные атрибуты безопасности.
7	Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату, утверждён Постановлением Правительства. В него входят: предметы личной гигиены (зубные щётки), парфюмерия, бытовая химия, нательное бельё, технически сложные товары бытового назначения с гарантийным сроком (например, холодильники, компьютеры), ювелирные изделия и др. Причина ограничения: обеспечение гигиенической безопасности, предотвращение мошенничества, сложность проверки комплектности и т.д.
8	б) Штраф в соответствии с КоАП РФ. (Обсчёт, обвес — ст. 14.7 КоАП, штраф.)
9	При продаже продовольственных товаров продавец обязан: соблюдать сроки

	годности (продажа с истекшим сроком запрещена), обеспечивать температурные и влажностные режимы хранения, передать покупателю товар с чёткой маркировкой (дата изготовления, срок годности, состав, пищевая ценность, условия хранения). Информация о товаре должна быть на русском языке и наглядно представлена на ценнике/этикетке.
10	Контроль осуществляют: Роспотребнадзор (плановые и внеплановые проверки по жалобам), органы внутренних дел (по незаконной предпринимательской деятельности), налоговые органы (по ККТ), муниципалитеты. Проверки бывают документарные и выездные. Проверяющие вправе запрашивать документы, осматривать помещения, отбирать образцы товаров, выдавать предписания об устранении нарушений, составлять протоколы об административных правонарушениях.
11	Кассовый или товарный чек подтверждает факт заключения договора розничной купли-продажи и его условия (дата, сумма, наименование продавца). Продавец обязан выдать кассовый чек (онлайн-касса). Товарный чек обязан выдать по требованию покупателя, а также в случаях, когда кассовый чек не содержит достаточной информации о товаре (наименование, артикул), либо при продаже отдельных видов товаров (технически сложные) для гарантийного обслуживания.
12	в) 20 дней. (Максимальный срок для замены с проверкой качества, включая экспертизу, если необходимо; для возврата денег – 10 дней. В некоторых случаях сроки могут быть увеличены, но по умолчанию при необходимости экспертизы на замену даётся до 20 дней.)
13	Основные положения Правил: продавец обязан соблюдать режим работы, опубликованный на вывеске. Информация о продавце (наименование, адрес, график) доводится до сведения потребителей в наглядной форме. Продавец должен своевременно информировать об изменениях. Также правила регламентируют приёмку, хранение, предпродажную подготовку, наличие ценников, оформление продажи, ответственность. Доведение информации — важнейшее право потребителя.
14	Книга отзывов и предложений должна находиться в доступном для покупателя месте (обычно в уголке потребителя). Продавец обязан предоставить её по первому требованию. Жалоба или предложение должны быть рассмотрены в течение 5 дней (для ряда случаев — до 15 дней) с записью о принятых мерах. Отсутствие книги влечёт административный штраф (ст. 14.15 КоАП) и может создать дополнительные риски при судебных разбирательствах.
15	При дистанционной торговле потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение 7 дней (если информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена в письменной форме — до 3 месяцев). Продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с даты получения возврата. Также к дистанционной продаже предъявляются повышенные требования к информированию: об адресе, о порядке возврата, о товаре. Это защищает от импульсных покупок и несоответствия ожиданий.

#### Ключ к тесту по теме № 3.10

№вопроса	Правильный ответ
1	Санитарные требования группируются по: территории (чистота, мусоросборники), водоснабжению и канализации (безопасная вода), устройству помещений (отделка, вентиляция, освещение), оборудованию и инвентарю (материалы, маркировка), приемке и хранению (температурные режимы, товарное соседство), реализации (сроки годности, выкладка), личной гигиене

	персонала (медицинские книжки, санитарная одежда). Цель — обеспечение безопасности продукции, предотвращение пищевых отравлений и распространения инфекций.
2	Территория магазина должна быть огорожена, заасфальтирована, освещена, регулярно убираться, мусорные контейнеры устанавливаются на расстоянии не менее 25 м от входа. Водоснабжение — централизованное или локальное, вода питьевого качества, горячее водоснабжение обязательно. Канализация — отдельная для бытовых и производственных стоков, оборудована гидрозатворами, без соединения с канализацией жилых помещений. Это предотвращает загрязнение и антисанитарию.
3	б) Личную медицинскую книжку
4	Помещения должны подвергаться ежедневной влажной уборке с использованием моющих средств, еженедельно (или чаще) — с применением дезсредств. Генеральная уборка проводится ежемесячно. Оборудование, инвентарь моются и дезинфицируются по утверждённому графику. Для уборки туалетов используется отдельный инвентарь с сигнальной маркировкой. Регулярно очищаются вентиляционные каналы. Учёт уборок ведётся в журнале.
5	При приемке проверяется целостность упаковки, маркировка, сроки годности, температура (для скоропорта). Хранение разделено: охлаждённое мясо — в холодильниках при 0...+2 °С, заморозка — при -18 °С и ниже. Товарное соседство: не допускается совместное хранение сырой продукции и готовой к употреблению; продуктов, передающих запах (рыба) и легко их впитывающих (масло); бытовой химии и пищевых продуктов. Также разделяют продовольствие по категориям с разной термической обработкой (сырое, вареное).
6	Скоропортящиеся товары реализуются из холодильного оборудования, поддерживающего температуру, указанную производителем (для многих — от +2 до +6 °С). Запрещена продажа при нарушении холодовой цепи. Обязателен контроль остаточного срока годности: продукт должен быть реализован до его истечения; при его истечении товар немедленно снимается с продажи и утилизируется. Для самообслуживания скоропорт должен быть упакован и маркирован.
7	б) от +2 до +6 °С (обычно +4±2 °С).
8	Персонал обязан: проходить предварительные (при приёме) и периодические медицинские осмотры, гигиеническое обучение и аттестацию (с отметкой в медкнижке). Соблюдать личную гигиену: чистота рук, ногтей, отсутствие гнойничковых заболеваний. Работать в чистой санитарной одежде, сменяемой по мере загрязнения; использовать головной убор. Запрещено курить, есть, хранить личные вещи в производственных и торговых зонах. При признаках болезни отстраняться от работы.
9	Дератизация (борьба с грызунами) и дезинсекция (борьба с насекомыми) — обязательные профилактические и истребительные мероприятия. Проводятся специализированными лицензированными организациями на договорной основе. Плановые проверки и обработки проводятся не реже 1 раза в месяц (или по регламенту предприятия). По факту составляются акты. Также важна дезинфекция — обработка поверхностей дезрастворами.
10	б) Администрация предприятия в соответствии с законодательством. (КоАП РФ, возможно и приостановление деятельности.)
11	Помещения магазина должны быть оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и системой оповещения. Эвакуационные выходы — распашные, открывающиеся по ходу эвакуации, запрещено загромождение путей

	эвакуации. Наличие огнетушителей (из расчёта 1 на площадь), ящиков с песком (если необходимо). Разрабатываются и вывешиваются планы эвакуации. Входная группа не должна блокироваться. Отделка — негорючими материалами. Это обеспечивает быстрое покидание здания при пожаре.
12	Проводятся: вводный противопожарный инструктаж (при приёме на работу), первичный на рабочем месте, повторный (не реже 1 раза в 6 месяцев), внеплановый (при смене оборудования, нарушениях), целевой (перед пожароопасными работами). Содержание: ознакомление с планом эвакуации, местами огнетушителей, действиями при пожаре, вызовом 101. После инструктажей — запись в журнале.
13	Ответственное лицо назначается приказом руководителя. Обязанности: разработка инструкций, ведение журналов учёта огнетушителей и инструктажей, контроль за состоянием эвакуационных путей и сигнализации, проведение учебных тревог, проверка первичных средств пожаротушения (огнетушителей) — не реже 1 раза в квартал с отметкой в журнале, а также своевременная перезарядка. При нарушениях — приостановка работ и сообщение руководству.
14	б) Эвакуировать людей и сообщить в пожарную охрану. (В первую очередь обеспечить безопасность людей.)
15	При ремонтных работах без прекращения деятельности необходимо: оградить ремонтную зону (пыленепроницаемые экраны), обеспечить сохранность товаров (накрывать плёнкой), при влажной уборке немедленно убирать пыль. Соблюдать пожарную безопасность: сварочные и огневые работы — только по наряду-допуску с закрытыми пожарными проездами, наличием огнетушителей, после удаления горючих материалов. Следить за сохранением путей эвакуации и функционированием сигнализации. Усиливается контроль за уборкой и состоянием воздуха.

#### *Раздел 4*

##### Ключ к тесту по теме № 4.1

№вопроса	Правильный ответ
1	Роль складов – обеспечение непрерывности товародвижения, преобразование производственного ассортимента в торговый, накопление и хранение запасов, сглаживание временных и пространственных разрывов между производством и потреблением. Основные функции: приёмка товаров, их количественное и качественное сохранение, подсортировка и комплектация, транспортно-экспедиционная обработка, предоставление информационных и сервисных услуг. Складирование объективно необходимо из-за неравномерности потребления, сезонности производства, создания резервов.
2	б) По характеру выполняемых функций.
3	Классификация: По назначению: оптовые склады, розничные, распределительные центры, склады готовой продукции, временного хранения и т.д. По условиям хранения: отапливаемые, неотапливаемые, холодильники, морозильные камеры, склады с регулируемой атмосферой. По конструкции: открытые площадки, полужакрытые (навесы), закрытые здания (ангары, многоэтажные). По уровню механизации: немеханизированные, механизированные, автоматизированные.

	По масштабу: малые (до 1000 м <sup>2</sup> ), средние, крупные (логистические центры).
4	Устройство склада включает: зону разгрузки (рампу), зону приёмки (приёмочный модуль), зону хранения (собственно складские площади с оборудованием), зону комплектации и отгрузки (экспедицию), а также административно-бытовые и подсобные помещения (комната персонала, зарядная для техники). Эти зоны объединены единой технологической схемой движения товара.
5	Требования к планировке: обеспечение прямооточности (движение товара по кратчайшему пути без встречных пересечений), рациональное использование объёма (зонирование, высота складирования), изоляция зон с разными режимами (холодными, сухими, опасными). Проходы и проезды должны обеспечивать безопасное маневрирование техники. Принцип прямооточности реализуется последовательным размещением зон: разгрузка → приёмка → хранение → комплектация → отгрузка.
6	в) Закрытый отапливаемый склад. (Но для чисто холодильного склада правильным был бы «низкотемпературный», однако в вопросе описание «искусственно создаваемый температурно-влажностный режим» подходит для отапливаемых и охлаждаемых. Если требуется конкретика – для продовольствия холодильный склад это отдельный тип. В формулировке подразумевается закрытый отапливаемый склад, но лучше уточнить ключ: скорее всего в) закрытый отапливаемый, т.к. "условия искусственно создаваемого температурно-влажностного режима" - это климатический склад, может быть и отапливаемый, и охлаждаемый. Для упрощения ответим в) закрытый отапливаемый склад.)
7	Подъёмно-транспортное оборудование: гидравлические тележки (рохли), электроштабелёры, погрузчики (вилочные, электрические, дизельные), конвейеры, лифты для паллет. Стеллажное оборудование: фронтальные паллетные стеллажи, гравитационные, набивные, консольные, полочные, мезонины. Назначение: обеспечение хранения с максимальным использованием пространства и удобным доступом, механизация перемещения грузов.
8	Адресное хранение – система, при которой каждое место хранения (ячейка) имеет уникальный код, а в информационной системе фиксируется, какой товар в какой ячейке находится. Преимущества: быстрый поиск, минимизация ошибок, оптимальное размещение (по оборачиваемости, соседству), упрощение инвентаризации. Требуется: складские стеллажи с маркированными ячейками, терминалы сбора данных (ТСД) со сканерами, Wi-Fi, WMS-система.
9	в) Гравитационные (роликовые) стеллажи.
10	Санитарные требования: чистота помещений, регулярная уборка, борьба с грызунами и насекомыми (дератизация, дезинсекция), наличие вентиляции и отопления. Для продовольствия: раздельное хранение непродовольственных товаров, запрет совместного хранения сырой продукции и готовой к употреблению, контроль температуры и влажности с регистрацией, отсутствие плесени, применение материалов, допущенных для контакта с пищей. Соблюдение товарного соседства (не хранить пахнущие вещества с продуктами, впитывающими запахи).
11	Показатели: Вместимость – максимальное количество товара в тоннах или м <sup>3</sup> , которое может быть размещено одновременно. Пропускная способность – количество товара, перерабатываемое складом в единицу времени (тонн/год, паллето/сутки). Оборачиваемость – отношение отгруженного товара за период к среднему

	<p>остатку.</p> <p>Уровень механизации – доля работ, выполняемых механизированным способом, от общего объёма.</p> <p>Они позволяют оценить использование объёмов и производительность.</p>
12	<p>Пожарная безопасность складов требует: наличие автоматической пожарной сигнализации и системы оповещения, первичных средств пожаротушения (огнетушители, ящики с песком, противопожарный инвентарь), свободных эвакуационных выходов и проездов для пожарной техники. Электрооборудование во взрывозащищённом исполнении при хранении ЛВЖ. Запрет курения в непригодных местах. Обучение персонала, плановые инструктажи, планы эвакуации. Категорирование помещений по взрывопожарной опасности.</p>
13	<p>б) Немедленную перевалку товара с транспорта поставщика на транспорт покупателя без размещения в зоне хранения.</p>
14	<p>Современные технологии: RFID-метки – бесконтактная идентификация паллет и коробов, ускоряет приёмку и инвентаризацию. Голосовой отбор (Voice Picking) – система голосовых команд, освобождает руки сборщика и глаза, повышает точность. WMS – автоматизирует управление заданиями, размещение, отбор, контролирует сроки годности. В совокупности они сокращают время простоев, ошибки, повышают скорость обработки заказов, точность остатков, позволяют гибко управлять персоналом.</p>
15	<p>Особые условия: Крупногабаритные – хранятся на полу или на консольных стеллажах, в зоне с высокими воротами, на первом этаже. Опасные – в специально оборудованных складах с взрывозащитой, разделённых по классам опасности, с ограниченным доступом. Ценные – в запираемых боксах, часто с климат-контролем, сейфах. Скоропортящиеся – в холодильных/морозильных камерах с непрерывным мониторингом температуры, соблюдением принципа FIFO, ускоренным оборотом. Например, для бытовой химии (огнеопасные) требуются отдельные негорючие шкафы и принудительная вентиляция.</p>

#### Ключ к тесту по теме № 4.2

№вопроса	Правильный ответ
1	<p>Порядок приемки по количеству: разгрузка транспортного средства, проверка целостности пломб и упаковки, сверка числа грузовых мест с данными транспортной накладной. Затем вскрытие и пересчёт фактического количества товарных единиц, сравнение с товаросопроводительной накладной (ТОРГ-12, УПД). При отсутствии расхождений накладная подписывается, при расхождениях составляется акт об установленном расхождении (ТОРГ-2). После этого данные заносятся в складскую учётную систему.</p>
2	<p>в) Акт об установленном расхождении (например, ТОРГ-2).</p>
3	<p>Сроки приемки по количеству: для однородных поставок – обычно 10 дней после поступления товара, для иногородних – 20 дней (если иное не указано в договоре). По качеству – немедленно или в сроки, установленные договором; для скрытых недостатков – в течение гарантийного срока или 2 лет для непродовольственных товаров. Для скоропортящихся товаров сроки существенно сокращены (в день поступления).</p>
4	<p>Организация хранения – это система мероприятий, обеспечивающая количественную и качественную сохранность товаров. Способы размещения: стеллажное (полочное, паллетное), штабельное (на поддонах, бочках), навалное (для сыпучих). Применяется адресное хранение, принципы товарного соседства, FIFO/FEFO. Важны оптимальные режимы температуры и</p>

	влажности, защита от света и вредителей.
5	б) FIFO (первым пришёл – первым ушёл). (Принцип для обеспечения ротации.)
6	Товарные потери – это утрата товаром своих качественных и количественных характеристик. Классифицируются на количественные (естественная убыль) и качественные (активируемые – бой, лом, порча, недостачи сверх норм). Причины: физико-химические процессы (усушка, распыл), небрежное обращение, хищения, нарушения сроков хранения, чрезвычайные обстоятельства. Разделение важно для учёта и налогообложения.
7	Естественная убыль – это уменьшение массы товара вследствие естественных физико-химических процессов (усушка, раструска, утруска, распыл, вытекание) при транспортировке и хранении в пределах установленных норм. Нормируется для продовольственных товаров (мука, крупы, овощи), некоторых химических веществ, строительных материалов. Расчёт списания: Фактическая недостача в пределах норм убыли, умноженная на стоимость по учётным ценам. Пример: по муке при хранении до 1 месяца норма 0,02%, при хранении 1000 кг недостача до 0,2 кг — укладывается в норму.
8	б) Активируемые (ненормируемые) потери.
9	Активируемые потери оформляются актом о порче, бое, ломе товаров (форма ТОРГ-15) или ведомостью. В акте указываются наименование, количество, стоимость, причина порчи и виновные лица. Если виновные установлены, потери взыскиваются с них; если нет – списываются за счёт прибыли или издержек обращения. В налоговом учёте такие потери обычно принимаются в уменьшение налогооблагаемой базы при документальном подтверждении, а сверх норм – только в пределах, если это не чрезвычайные обстоятельства.
10	Меры снижения активируемых потерь: 1) соблюдение правил погрузочно-разгрузочных работ (использование исправной техники, аккуратность); 2) поддержание оптимальных условий хранения (температура, влажность, вентиляция); 3) регулярный контроль сроков годности; 4) обучение персонала правилам обращения с хрупким товаром; 5) укрепление упаковки, использование защитных материалов; 6) внедрение материальной ответственности; 7) автоматизация учёта для своевременной ротации запасов.
11	б) Количественным потерям в пределах норм естественной убыли.
12	Инвентаризация – периодическая проверка фактического наличия товаров, их состояния и соответствия данным бухгалтерского учёта. Цели: контроль сохранности, выявление недостач/излишков, списание потерь. Виды: плановая (ежегодная, перед отчётностью), внеплановая (при смене МОЛ, после ЧП), выборочная. Порядок: комиссия пересчитывает товары, взвешивает, заносит в инвентаризационную опись (ИНВ-3), сверяет с учётными данными. Результаты: излишки приходятся, недостачи в пределах норм – списываются, сверх норм – взыскиваются с виновных или относятся на убытки.
13	Управление товарными запасами – это деятельность по оптимизации уровня запасов для бесперебойного снабжения при минимальных издержках хранения. Показатели: оборачиваемость запасов (в днях или раз), норма текущего запаса, страховой (гарантийный) запас, уровень сервиса (процент выполненных заявок). Завышенные запасы увеличивают риск потерь от порчи, истечения сроков, морального устаревания; заниженные ведут к дефициту. Управление запасами направлено на баланс между наличием и потерями.
14	Санитарные требования: регулярная уборка, дезинфекция, дезинсекция и дератизация; контроль за температурно-влажностным режимом; исправная вентиляция; отделка стен и полов, допускающая влажную уборку; изоляция бракованных/возвратных товаров. Противопожарные: наличие систем сигнализации и пожаротушения, соблюдение норм складирования (расстояния

	от светильников, проходы), планы эвакуации, запрет курения, обучение персонала. Их соблюдение предотвращает порчу и гибель товаров от внешних факторов.
15	Алгоритм: 1) немедленное изъятие товара с истекшим сроком годности из зоны хранения и перемещение в карантинную зону; 2) составление акта о порче (ТОРГ-15) с указанием причины, количества, стоимости; 3) проведение служебного расследования для выяснения обстоятельств (почему не был реализован вовремя); 4) принятие решения: утилизация или возврат поставщику (если по условиям договора); 5) списание с материально ответственного лица в случае его вины; 6) отражение в бухучёте: дебет счета 94 «Недостачи и потери», кредит 41 «Товары»; затем – на убытки или взыскание. Это прямые активируемые потери, уменьшающие прибыль.

#### Ключ к тесту по теме № 4.3

№вопроса	Правильный ответ
1	Роль тары — обеспечение сохранности товаров от повреждений, потерь и воздействия окружающей среды; облегчение транспортировки, погрузки-разгрузки и складирования; создание товарного вида и информирование потребителя; обеспечение рационального использования транспортных средств. Основные функции: защитная (предохранение от боя, порчи, потерь), транспортная (укрупнение грузовых единиц), информационная (маркировка), рекламная, экологическая (возможность утилизации). На этапах товародвижения тара позволяет механизировать операции и снизить издержки.
2	б) Многооборотная тара
3	Классификация: По назначению: потребительская (упаковка для конечного потребителя — бутылка, коробка), транспортная (ящик, бочка), производственная (для внутризаводских перемещений). По материалу: деревянная, картонная/бумажная, полимерная, металлическая, стеклянная, текстильная. По конструкции: неразборная, разборная, складная, штабелируемая. По оборачиваемости: разовая, возвратная (многооборотная), инвентарная (принадлежит определённому владельцу, возвращается).
4	Стандартизация тары — это установление и применение единых норм, правил и характеристик к размерам, форме, качеству, материалам тары с целью её упорядочения. Цели: обеспечение совместимости с транспортными средствами, поддонами, оборудованием; снижение затрат на проектирование и производство; упрощение учёта и возврата. Нормативная база: ГОСТы (на деревянную, картонную, полимерную тару), технические условия (ТУ). Преимущества: взаимозаменяемость, сокращение типоразмеров, облегчение ремонта.
5	Унификация тары — это приведение многообразия видов и типоразмеров тары к единообразию на основе общих параметрических рядов. Отличие от стандартизации: унификация направлена на сокращение числа типов и размеров, а стандартизация устанавливает обязательные нормы. Унификация позволяет использовать тару без переналадки оборудования, уменьшает складскую номенклатуру, упрощает укладку в транспорт, удешевляет производство, повышает оборачиваемость.
6	в) Потребительская тара (упаковка).
7	Требования к таре: Технические: прочность, герметичность, штабелируемость, устойчивость к

	<p>вибрациям.</p> <p>Экономические: низкая стоимость изготовления и оборота, многооборачиваемость, ремонтпригодность.</p> <p>Санитарно-гигиенические: нетоксичность материалов для пищевых продуктов, возможность очистки и дезинфекции, отсутствие посторонних запахов.</p> <p>Пример: для молока — асептическая картонная упаковка с барьерными слоями; для хлеба — вентилируемая полимерная или бумажная упаковка.</p>
8	<p>Маркировка транспортной тары должна содержать: наименование и адрес грузоотправителя и грузополучателя, манипуляционные знаки (хрупкое, верх, беречь от влаги), предупредительные надписи, массу брутто/нетто, габаритные размеры, количество единиц продукции, при необходимости — условия хранения. Служит для идентификации груза, правильной организации перевозок и погрузочно-разгрузочных работ, предотвращения порчи, обеспечения безопасности работников.</p>
9	б) Тара-оборудование.
10	<p>Организация оборота возвратной тары: приёмка по количеству и качеству вместе с товаром, учёт в специальном разделе накладной с указанием залоговой стоимости. Тара хранится, очищается, при накоплении партии возвращается поставщику с оформлением отгрузочных документов (накладная на возврат). В бухгалтерии ведётся учёт движения возвратной тары на забалансовом счёте 002 или балансовом счёте 41 субсчёт «тара». Соблюдение сроков возврата предотвращает штрафы. При повреждении составляется акт, тара списывается.</p>
11	<p>Мероприятия по сокращению расходов: 1) использование многооборотной тары вместо разовой; 2) строгое соблюдение правил обращения (бережная погрузка); 3) своевременный ремонт и дезинфекция; 4) оптимизация маршрутов возврата порожней тары; 5) внедрение складной тары для экономии места при хранении порожняка; 6) установка залоговых цен для обеспечения возврата; 7) правильная утилизация разовой тары (сдача в макулатуру); 8) применение стандартизированных контейнеров.</p>
12	<p>Тара предохраняет товары от механических повреждений (ударов, сдавливания), воздействия влаги, света, пыли, микроорганизмов. Деревянные ящики выдерживают большие нагрузки, картонная прокладка амортизирует удары, полимерные плёнки защищают от влаги, металлические бочки — от агрессивных сред. Благодаря таре товар доходит до потребителя с минимальными количественными и качественными потерями.</p>
13	в) Металлическая. (Стальные бочки, фляги.)
14	<p>Благодаря стандартизации и унификации тара имеет единые размеры, кратные модулю поддона (1200×800 или 1200×1000 мм). Это позволяет оптимально загружать транспортные средства, сокращать время на обработку, использовать типовое складское оборудование (стеллажи, тележки), избегать несовместимых штабелей. Площади используются рациональнее, уменьшается количество повреждений, ускоряются операции.</p>
15	<p>Приемка тары по количеству: сверка числа единиц с документами. По качеству: проверка целостности, отсутствия деформаций, чистоты (для пищевых). Выявляемые дефекты: трещины, сколы, ржавчина, нарушение герметичности. При расхождениях составляется акт о приемке с перечислением дефектов (может использоваться унифицированная форма ТОРГ). Если тара многооборотная и возвратная, акт служит основанием для предъявления претензии поставщику или уценки залоговой стоимости. Тару с неустранимыми дефектами переводят в разряд непригодной к дальнейшему использованию и списывают.</p>

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ** на \_\_\_\_\_ -- \_\_\_\_\_ учебный год

<b>№ п.п.</b>	<b>Содержание изменения</b>	<b>Дата, номер протокола заседания ПЦК Подпись председателя ПЦК</b>
1		_____ № _____ Председатель ПЦК ГСЭД _____/_____