Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 10:25:31
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Стасюк Наталья Викторовна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Заведующий кафедрой:

Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС

протокол № 11 от «18» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
D/01.6 Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года №333н.	ПК-1	Способен применять технологии операционного и аналитического обеспечения деятельности организации	ПК-1.5	Организует решение вопросов, не требующих участия руководителя	ПК-1.5. З-1 **Знает** внутреннюю и внешнюю политику организации ПК-1.5. З-8 **Знает** правила защиты конфиденциальной служебной информации ПК-1.5. У-4 **Умеет** обрабатывать и структурировать информацию ПК-1.5. У-6 **Умеет** обеспечивать информационную безопасность организации ПК-1.5. У-7 **Умеет** работать с компьютером, использовать офисный пакет

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 51 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 20 ак.час на лекции и 20 ак.час на практические занятия, 2 часа консультация перед экзаменом, 9 часов на контактную работу в период экзаменационных сессий . 75 ак. час на самостоятельную работу обучающихся, 18 часов – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности реализуется на 3-ем курсе в 6-м семестре после изучения дисциплин:

- Методы сбора и анализа управленческой информации;
- Разработка и принятие управленческих решений.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Зачная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ФИНАНСОВЫЕ ОСНОВЫ ТОРГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА															
Тема 1.1	Сущность, цель и задачи коммерческой деятельности	12	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	8	Доклад, Тестирование
Тема 1.2	Управление издержками и прибылью торгового предприятия	12	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.3	Анализ рыночных и	12	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	8	Тестирование, Контрольное

	специфических рисков торговой деятельности													задание
РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ														
Тема 2.1	Экономические и социальные условия осуществления торговой деятельности	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2	Организация процесса и система качества обслуживания клиента	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3	Сервисная политика торгового предприятия	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
РАЗДЕЛ 3. КОНЦЕПЦИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ														
Тема 3.1	Организация торгово-технологического процесса.	13	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	9	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.2	Инновационный менеджмент в торговле	13	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	9	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.3	Оценка деятельности структурных подразделений	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Доклад, Тестирование, Контрольное задание

	предприятий торговли													
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	18	0	Экзамен
Итого		144	20	0	0	20	0	0	2	9	0	18	75	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Экономические и финансовые основы торгового менеджмента

Тема 1.1. Сущность, цель и задачи коммерческой деятельности. ПК-1.5

Сущность коммерческой деятельности в организациях непроизводственной сферы. Целеполагание и ключевые задачи: обеспечение рентабельности, удовлетворение потребительского спроса, формирование конкурентных преимуществ. Функции коммерческой деятельности как управленческого цикла (анализ, планирование, организация, контроль, координация). Нормативно-правовое и информационное обеспечение коммерческих решений. Методы оценки результативности коммерческой деятельности и критерии управленческого выбора.

Тема 1.2. Управление издержками и прибылью торгового предприятия. ПК-1.5

Методология управления издержками обращения и формирования прибыли как основа принятия управленческих решений. Классификация затрат, методы их нормирования, планирования и контроля в разрезе центров финансовой ответственности. Система показателей рентабельности: маржинальный анализ, точка безубыточности, операционный рычаг. Инструменты оптимизации затрат и максимизации прибыли на основе управленческого учета. Формирование внутренней отчетности для факторного анализа прибыли и оценки эффективности коммерческих решений.

Тема 1.3. Анализ рыночных и специфических рисков торговой деятельности. ПК-1.5

Методология идентификации, оценки и минимизации рисков в коммерческой деятельности непроизводственной сферы. Классификация рыночных (ценовые, конкурентные), финансовых, операционных, репутационных и регуляторных рисков. Методы качественного и количественного анализа рисков: построение профиля риска, сценарный анализ, метод экспертных оценок. Организация системы мониторинга и раннего предупреждения рисковых событий. Разработка управленческих

решений по нейтрализации, страхованию и диверсификации рисков.

Раздел 2. Управление процессами обслуживания в торговых предприятиях

Тема 2.1. Экономические и социальные условия осуществления торговой деятельности. ПК-1.5

Комплексный анализ факторов внешней и внутренней среды, определяющих условия коммерческой деятельности. Экономические условия: платежеспособный спрос, инфляционные процессы, налоговая и кредитная политика. Социальные условия: демографические тренды, структура потребления, образ жизни и ценностные установки потребителей. Источники маркетинговой и статистической информации для стратегического анализа. Методы сбора, агрегации и интерпретации данных для обоснования управленческих решений в сфере коммерции.

Тема 2.2. Организация процесса и система качества обслуживания клиента. ПК-1.5

Управленческие аспекты проектирования и организации процесса обслуживания потребителей в организациях непроизводственной сферы. Система менеджмента качества услуг: стандарты, модели оценки качества, критерии эффективности обслуживания. Показатели качества: доступность, компетентность, отзывчивость, надежность, материальная среда. Источники сбора информации об удовлетворенности клиентов (опросы, жалобы и предложения, мониторинг социальных сетей). Методы обработки обратной связи и внедрения корректирующих управленческих воздействий.

Тема 2.3. Сервисная политика торгового предприятия. ПК-1.5

Формирование сервисной политики как стратегического управленческого инструмента повышения лояльности и конкурентоспособности. Классификация и методы проектирования дополнительных и сопутствующих услуг в непроизводственной сфере (информационные, консультационные, логистические, послепродажные). Экономическая оценка эффективности сервисной политики: соотношение затрат на сервис и прироста клиентской ценности. Управление базой данных клиентов для сегментации и персонализации сервисных предложений. Методы анализа и оптимизации сервисного портфеля.

Раздел 3. Концепция эффективной деятельности торгового предприятия. ПК-1.5

Тема 3.1. Организация торгово-технологического процесса. ПК-1.5

Управленческие принципы рациональной организации торгово-технологического процесса как части операционной деятельности. Взаимосвязь логистических и сервисных операций: закупка, приемка, хранение, подготовка к продаже, выкладка, отпуск товаров. Методы оптимизации потоковых процессов на основе бережливого управления и логистического подхода. Организация документооборота и информационных потоков. Методы оценки эффективности операционных решений и их влияния на качество обслуживания.

Тема 3.2. Инновационный менеджмент в торговле. ПК-1.5

Управление инновационными процессами в коммерческой деятельности организаций непроизводственной сферы. Цифровые инновации: омниканальные платформы, CRM-системы, автоматизация сервисных процессов, Big Data для персонализации предложений. Организационные инновации: внедрение гибких методов управления, проектных структур, новых форматов обслуживания. Источники инновационных идей и методы управления изменениями. Оценка экономической и социальной эффективности инновационных управленческих решений в торговле.

Тема 3.3. Оценка деятельности структурных подразделений предприятий торговли и поиск резервов повышения эффективности. ПК-1.5

Методология комплексной оценки эффективности деятельности структурных подразделений (отдел закупок, отдел продаж, сервисный центр, логистическая служба). Система сбалансированных показателей и ключевые показатели эффективности для коммерческих подразделений непроизводственной сферы. Методы выявления организационных резервов: оптимизация бизнес-процессов, повышение производительности персонала, улучшение использования ресурсов. Источники управленческой отчетности и методы консолидации данных. Использование инструментов анализа для обоснования управленческих решений по повышению эффективности.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности входят в состав оценочных материалов по образовательной программе бакалавриата. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.12 Организация коммерческой деятельности используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контроля знаний по разделу):

Раздел 1. Экономические и финансовые основы торгового менреджмента.
Тема 1.1. Сущность, цель и задачи коммерческой деятельности. ПК-1.5

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое коммерческая деятельность?

а) Процесс создания товаров и услуг.

б) Совокупность процессов, связанных с куплей-продажей, удовлетворением спроса и получением прибыли.

в) Деятельность, направленная исключительно на рекламу товаров.

г) Система государственного регулирования рынка.

Какова основная цель коммерческой деятельности?

а) Увеличение штата сотрудников.

б) Расширение офисных площадей.

в) Удовлетворение спроса потребителей и получение прибыли.

г) Проведение маркетинговых исследований.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Что входит в сущность коммерческой деятельности?

а) Операции по купле-продаже товаров и услуг.

б) Только производственные процессы.

в) Обмен продуктами труда и денежными средствами между экономически независимыми субъектами.

г) Исключительно бухгалтерский учёт операций.

д) Организация процессов купли-продажи в соответствии с законами рынка (спроса и предложения).

Какие из перечисленных целей относятся к коммерческой деятельности?

а) Получение прибыли.

б) Удовлетворение платёжеспособного спроса потребителей.

в) Полное решение всех социальных проблем региона.

г) Развитие и укрепление экономических отношений между субъектами хозяйствования.

д) Сокращение числа сотрудников для снижения затрат.

Какие задачи относятся к коммерческой деятельности?

а) Изучение и прогнозирование покупательского спроса.

б) Строительство новых производственных цехов.

в) Формирование ассортимента товаров, соответствующего спросу.

г) Разработка корпоративной символики.

д) Оптимизация процессов товародвижения и сбыта.

<u>Доклад:</u>

Подготовка докладов «Сущность, цель и задачи коммерческой деятельности».

Восемь групповых докладов с обсуждением сущности, целей и задач анализа хозяйственной деятельности, информационного обеспечения аналитической работы, а

также современных методов сбора и обработки информации для формирования достоверной аналитической базы.

Тематика докладов:

1. Сущность коммерческой деятельности: базовые понятия и экономическая роль.

2. Основная цель коммерческой деятельности и её эволюция в условиях рыночной экономики.

3. Ключевые задачи коммерческой деятельности на современном этапе.

4. Коммерческая деятельность как связующее звено между производителем и потребителем.

5.Влияние маркетинга на эффективность коммерческой деятельности.

6. Факторы, влияющие на коммерческую деятельность: внешние и внутренние.

7. Правовые основы коммерческой деятельности в РФ.

8. Инновации в коммерческой деятельности: новые технологии и бизнес-модели

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 1.2. Управление издержками и прибылью торгового предприятия. ПК-1.5.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие виды издержек (затрат) наиболее значимы для типичного торгового предприятия? Приведите 2-3 примера постоянных и переменных издержек.

Вопрос 2. Как рассчитывается точка безубыточности для торгового предприятия? Какие данные необходимы для расчёта?

Вопрос 3. Какие методы управления издержками вы считаете наиболее эффективными для розничной торговли? Кратко обоснуйте выбор 2-3 методов.

Вопрос 4. Как изменение закупочных цен на товары влияет на прибыль торгового предприятия при неизменной розничной цене? Опишите механизм влияния.

Вопрос 5. Какие факторы внешней среды (экономические, социальные, правовые и др.) могут существенно повлиять на издержки и прибыль торгового предприятия в краткосрочной перспективе? Приведите 3-4 примера.

Вопрос 6. Какие показатели рентабельности наиболее важны для оценки эффективности управления прибылью на торговом предприятии? Перечислите 2-3 ключевых показателя и кратко поясните их значение.

Вопрос 7. Как оптимизация логистических процессов может способствовать снижению издержек и увеличению прибыли торгового предприятия? Приведите 2-3 конкретных примера оптимизационных мероприятий.

Вопрос 8. Какие инструменты управленческого учёта помогают контролировать издержки и анализировать прибыль на торговом предприятии? Назовите 2-3 инструмента и кратко опишите их назначение.

Вопрос 9. В чём заключаются основные отличия между бухгалтерским и управленческим подходами к анализу издержек и прибыли? Укажите 2-3 принципиальных различия.

Вопрос 10. Представьте, что прибыль вашего торгового предприятия снижается на протяжении трёх месяцев подряд. Какие шаги вы предпримете для диагностики причин и разработки мер по восстановлению прибыльности? Опишите алгоритм действий из 4-5 этапов.

Контрольные задания:

Контрольное задание 1

Тема: Расчёт издержек и прибыли торгового предприятия

Магазин «Уют» продаёт кухонные принадлежности. За месяц он реализовал 200 наборов посуды.

Известны следующие данные:

- цена одного набора посуды – 2 500 руб.;
- переменные издержки на один набор (закупка, упаковка, доставка) – 1 800 руб.;
- постоянные издержки за месяц (аренда, зарплата продавца, коммунальные услуги) – 40 000 руб.

Задания:

1. Рассчитайте общую выручку магазина за месяц.
2. Определите общие переменные издержки за месяц.
3. Найдите общую сумму издержек (постоянных и переменных) за месяц.
4. Рассчитайте прибыль магазина за месяц.

Контрольное задание 2

Тема: Анализ точки безубыточности

Кофейня «Аромат» продаёт кофе навынос.

Имеются следующие данные:

- цена одной чашки кофе – 200 руб.;
- переменные издержки на одну чашку (зерно, молоко, стакан, сахар) — 80 руб.;
- постоянные издержки за месяц (аренда точки, зарплата, реклама) — 96 000 руб.

Задания:

1. Рассчитайте маржинальный доход на одну чашку кофе.
2. Найдите точку безубыточности в натуральном выражении (количество чашек кофе).
3. Определите точку безубыточности в денежном выражении (руб.).
4. Если кофейня продаст 1 000 чашек кофе за месяц, будет ли она получать прибыль? Рассчитайте прибыль (или убыток).

Тема 1.3. Анализ рыночных и специфических рисков торговой деятельности. ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие рыночные риски наиболее характерны для торговой деятельности в современных экономических условиях? Приведите 3–4 конкретных примера таких рисков и кратко поясните, в чём заключается их потенциальная угроза для торгового предприятия.

Вопрос 2. Опишите, как изменение курса национальной валюты может повлиять на деятельность импортёра потребительских товаров. Укажите 2–3 ключевых канала влияния и возможные последствия для финансовых показателей компании.

Вопрос 3. Какие специфические риски (не связанные с общими рыночными колебаниями) наиболее актуальны для розничной торговли продуктами питания? Приведите 3 примера таких рисков и предложите по одному способу их минимизации для каждого.

Вопрос 4. Как рост процентных ставок в экономике влияет на торговую деятельность? Рассмотрите влияние как на предприятия, работающие на заёмные средства, так и на тех, кто финансируется преимущественно из собственных источников. Кратко обоснуйте ответ (3-4 предложения).

Вопрос 5. Какие факторы макроэкономической среды (экономические, политические, социальные и др.) могут усилить рыночные риски для торговой компании в среднесрочной перспективе (1-3 года)? Приведите 3-4 примера и для каждого укажите, какой именно рыночный риск он может спровоцировать (например, валютный, ценовой, кредитный и т.д.).

Вопрос 6. Опишите, каким образом изменение потребительского спроса (например, резкий рост интереса к экотоварам или отказ от определённой категории товаров) может создать риски для торгового предприятия. Укажите 2-3 возможных негативных последствия и предложите способ адаптации к такому изменению.

Вопрос 7. Какие логистические риски наиболее критичны для торговой компании с разветвлённой сетью региональных складов? Приведите 3 примера таких рисков, оцените их потенциальное влияние на бизнес и предложите краткую стратегию снижения каждого.

Вопрос 8. Как законодательные изменения (например, введение новых санитарных норм, акцизов или требований к маркировке) могут повлиять на специфику рисков торговой деятельности? Приведите 2-3 конкретных примера законодательных инициатив и опишите, какие специфические риски они создают для разных типов торговых предприятий (розница, опт, онлайн-торговля).

Вопрос 9. В чём заключаются основные риски, связанные с зависимостью торгового предприятия от ключевых поставщиков? Опишите 2-3 сценария реализации таких рисков и предложите комплекс мер по диверсификации закупочной политики для их снижения.

Вопрос 10. Какие инструменты анализа и прогнозирования рыночных рисков вы считаете наиболее эффективными для торговой компании? Кратко обоснуйте выбор инструментов и укажите, для каких типов рисков они подходят лучше всего (валютные, ценовые, кредитные и т.д.).

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к рыночным рискам торговой деятельности?

а) Поломка торгового оборудования.

б) Снижение спроса на товары из-за экономического кризиса.
в) Кража товара со склада сотрудниками.
г) Порча партии продуктов из-за отключения электричества.

Какой из вариантов является примером специфического риска?
а) Резкий рост инфляции в стране.
б) Ужесточение налогового законодательства.
в) Истечение срока годности большой партии молочной продукции.
г) Усиление конкуренции из-за открытия нового гипермаркета в городе.

Что поможет снизить рыночные риски в торговой деятельности?
а) Установка дополнительных камер видеонаблюдения.
б) Страхование имущества магазина.
в) Диверсификация ассортимента (расширение товарных категорий).
г) Внедрение системы контроля доступа на склад.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Что поможет снизить рыночные риски торговой деятельности?
а) Диверсификация ассортимента товаров.
б) Страхование товарных запасов.
в) Анализ рыночных трендов и прогнозирование спроса.
г) Внедрение системы видеонаблюдения.
д) Развитие долгосрочных отношений с надёжными поставщиками.
е) Усиление охраны склада.

Какие риски относятся к специфическим для продуктового магазина?
а) Истечение срока годности скоропортящихся товаров.
б) Изменение ключевой ставки Центробанка.
в) Поломка холодильного оборудования.
г) Рост инфляции в стране.
д) Ошибки персонала при приёмке товара.
е) Ужесточение требований к рекламе.

Тест 3. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		**Определения/высказывания**
1	Рыночный риск	А	Риск финансовых потерь из-за изменения курсов валют, особенно актуальный для компаний, закупающих товары за рубежом.
2	Специфический риск	Б	Риск снижения реальной стоимости денег и покупательной способности доходов из-за роста общего уровня цен в экономике.
3	Инфляционный риск	В	Риск, связанный с неблагоприятными изменениями на рынке в целом: снижением спроса, усилением конкуренции, колебаниями цен.

4	Валютный риск	Г	Риск потери клиентов и снижения продаж из-за негативного восприятия бренда, вызванного скандалами, низким качеством товаров или плохим обслуживанием.
5	Логистический риск	Д	Риск, возникающий из-за сбоев в цепочке поставок: задержек, порчи товара при транспортировке, ошибок в логистике.
6	Риск утраты репутации	Е	Риск потерь, связанный с особенностями конкретного предприятия или товара: порча скоропортящихся продуктов, кража, ошибки персонала, поломка оборудования.
7	Кредитный риск	Ж	Риск возникновения финансовых потерь из-за неисполнения контрагентами своих платёжных обязательств (например, неоплаты закупленных товаров).
8	Операционный риск	З	Риск убытков из-за внутренних сбоев в работе компании: ошибок персонала, технических неисправностей, нарушений бизнес-процессов, злоупотреблений.
9	Налоговый риск	И	Риск дополнительных финансовых затрат или штрафов из-за изменений в налоговом законодательстве либо ошибок в налоговом учёте и отчётности.
10	Сезонный риск	К	Риск снижения выручки и прибыли из-за сезонных колебаний спроса на товары (например, падение продаж зимней одежды летом).

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Раздел 2. Управление процессами обслуживания в торговых предприятиях.

Тема 2.1. Экономические и социальные условия осуществления торговой деятельности. ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие ключевые экономические факторы (на макро- и микроуровне) наиболее существенно влияют на развитие торговой деятельности в регионе? Приведите 3-4 примера таких факторов и кратко поясните механизм их влияния на бизнес.

Вопрос 2. Как уровень доходов и структура потребления населения влияют на ассортимент и ценовую политику розничной торговой сети? Опишите 2-3 сценария (например, рост доходов, стагнация, снижение покупательной способности) и их последствия для торговой компании.

Вопрос 3. Какие социальные тенденции (демографические, культурные, поведенческие) в последние годы оказывают наибольшее влияние на розничную торговлю? Приведите 3 примера таких тенденций (например, рост онлайн-покупок, спрос на экологичные товары) и укажите, какие изменения в бизнес-модели они требуют от

торговых предприятий.

Вопрос 4. Как развитие инфраструктуры (транспортной, логистической, цифровой) влияет на возможности расширения торговой деятельности? Опишите 2-3 конкретных примера влияния и оцените, какие регионы или типы торговых предприятий выигрывают от этого больше всего.

Вопрос 5. Какие меры государственной поддержки (экономические, налоговые, административные) могут стимулировать развитие малого и среднего торгового бизнеса в регионе? Приведите 3 примера таких мер и кратко объясните, как именно они помогают предпринимателям.

Вопрос 6. В чём заключаются основные экономические барьеры для входа новых игроков на рынок розничной торговли? Укажите 3-4 ключевых барьера (например, высокие стартовые затраты, конкуренция с сетевыми гигантами) и предложите по одному способу их преодоления для малого бизнеса.

Вопрос 7. Как изменение налоговой политики (например, введение новых акцизов, изменение ставок НДС или специальных режимов налогообложения) может повлиять на деятельность торговых предприятий разного масштаба (малых, средних, крупных)? Рассмотрите 2-3 возможных сценария и их последствия.

Вопрос 8. Какие социальные аспекты (например, доступность товаров первой необходимости, поддержка льготных категорий граждан, создание рабочих мест) должны учитывать торговые компании при формировании своей стратегии? Приведите 3 примера социальной ответственности в торговле и объясните, как они влияют на репутацию и устойчивость бизнеса.

Вопрос 9. Как урбанизация и изменение структуры расселения населения (рост мегаполисов, отток населения из малых городов) влияют на географию торговой деятельности? Опишите 2-3 тенденции и предложите стратегию адаптации для торговой сети, работающей в разных типах населённых пунктов.

Вопрос 10. Какие экономические и социальные факторы определяют выбор формата торговли (например, премиум-магазин, онлайн-платформа) для нового предприятия? Укажите 3-4 фактора и поясните, как они соотносятся с целевой аудиторией и бизнес-моделью компании.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к экономическим условиям осуществления торговой деятельности?

а) Культурные традиции населения.

б) Уровень инфляции и процентных ставок.

в) Возрастная структура населения.

г) Религиозные праздники.

Какой социальный фактор напрямую влияет на ассортимент магазина?

а) Динамика валютных курсов.

б) Уровень ключевой ставки Центробанка.

в) Демографический состав населения (возраст, пол, размер семей).

г) Стоимость энергоресурсов.

Как рост доходов населения влияет на торговую деятельность?

а) Снижает спрос на товары первой необходимости.

б) Повышает спрос на премиальные и дополнительные товары.

в) Не оказывает никакого влияния.

г) Приводит к сокращению числа торговых точек.

Тест 2. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		**Определения/высказывания**
1	Покупательная способность населения	А	Совокупность объектов и систем (дороги, склады, магазины, платёжные системы), обеспечивающих товародвижение и обслуживание покупателей.
2	Инфраструктура торговли	Б	Распределение населения по возрасту, полу, семейному положению, что влияет на спрос различных товарных категорий.
3	Демографическая структура	В	Способность населения приобретать товары и услуги на имеющиеся денежные средства; зависит от доходов и уровня цен.
4	Уровень безработицы	Г	Совокупность норм и правил государства по взиманию налогов, влияющих на издержки и рентабельность торговой деятельности.
5	Налоговая политика	Д	Процесс роста городов и увеличения доли городского населения, ведущий к концентрации торговых точек в мегаполисах и агломерациях.
6	Урбанизация	Е	Соотношение стоимости национальной валюты к иностранным валютам; влияет на стоимость импорта и конкурентоспособность местных товаров.
7	Потребительские предпочтения	Ж	Степень предсказуемости экономической среды (инфляция, рост ВВП, стабильность законодательства), определяющая инвестиционную привлекательность торговли.
8	Валютный курс	З	Уровень занятости трудоспособного населения; высокий уровень безработицы снижает общий спрос на товары.
9	Социальная ответственность бизнеса	И	Осознанный выбор потребителей в пользу тех или иных товаров и услуг, формируемый под влиянием моды, рекламы, ценностей и трендов.
10	Экономическая стабильность	К	Деятельность компаний, направленная на учёт интересов общества: поддержка социальных проектов, экологичность, забота о сотрудниках и клиентах.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Тема 2.2. Организация процесса и система качества обслуживания клиента. ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие ключевые параметры качества обслуживания клиентов вы считаете наиболее важными для торговой компании? Приведите 3-4 примера таких параметров (например, скорость обслуживания, вежливость персонала) и кратко поясните, почему каждый из них значим для потребителя.

Вопрос 2. Опишите, как организация рабочего пространства в торговом зале (расположение товаров, касс, зон ожидания) влияет на восприятие качества обслуживания покупателями. Приведите 2-3 конкретных примера удачного и неудачного зонирования и их последствия для удовлетворённости клиентов.

Вопрос 3. Какие этапы включает стандартный процесс обслуживания клиента в розничной торговле – от момента входа в магазин до завершения покупки? Кратко (3-4 предложения) опишите каждый этап и укажите, на каком из них чаще всего возникают проблемы, снижающие качество сервиса.

Вопрос 4. Какие инструменты сбора обратной связи от клиентов вы считаете наиболее эффективными для оценки качества обслуживания? Приведите 2-3 примера (например, анкеты на кассе, онлайн-опросы, мониторинг соцсетей) и обоснуйте выбор, указав плюсы и минусы каждого.

Вопрос 5. Как обучение и мотивация персонала влияют на качество обслуживания клиентов? Опишите 2-3 метода обучения сотрудников и 2-3 способа мотивации (материальной или нематериальной), которые, на ваш взгляд, дают наилучший результат. Кратко поясните механизм их воздействия.

Вопрос 6. Какие технологические решения (онлайн- и офлайн-формата) помогают улучшить качество обслуживания и оптимизировать процессы взаимодействия с клиентами? Приведите 3 примера (например, чат-боты, системы электронной очереди, мобильные приложения) и для каждого укажите, какую конкретную задачу они решают.

Вопрос 7. В чём заключаются основные сложности внедрения стандартов обслуживания в сети магазинов с большим количеством филиалов? Укажите 2-3 ключевые проблемы (например, разный уровень подготовки персонала, отсутствие единых регламентов) и предложите по одному способу их решения для каждой.

Вопрос 8. Как система обработки жалоб и претензий влияет на лояльность клиентов? Опишите пошаговый алгоритм работы с жалобой (от получения до закрытия) и укажите, какие действия на каждом этапе помогают сохранить доверие покупателя. Приведите 1-2 примера удачной и неудачной реакции компании на претензию.

Вопрос 9. Какие ключевые показатели производительности (KPI) наиболее точно отражают качество обслуживания в торговой точке? Приведите 3-4 конкретных KPI (например, среднее время ожидания на кассе, процент повторных покупок, индекс удовлетворённости) и объясните, как их измерение помогает улучшить сервис.

Вопрос 10. Как персонализация обслуживания (учёт индивидуальных предпочтений клиента) влияет на его удовлетворённость и готовность рекомендовать компанию? Приведите 2-3 реальных примера персонализированных предложений или сервисов в розничной торговле и оцените их эффективность с точки зрения роста лояльности и продаж.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что помогает оперативно выявлять и устранять проблемы в обслуживании клиентов?

а) Игнорирование жалоб и негативных отзывов.

б) Регулярный сбор и анализ обратной связи от клиентов.

в) Сокращение числа сотрудников службы поддержки.

г) Отказ от внедрения системы мониторинга качества обслуживания.

Какой фактор наиболее сильно влияет на лояльность клиента?

а) Количество рекламных акций в месяц.

б) Скорость и качество решения проблем и запросов клиента.

в) Цвет оформления торгового зала.

г) Частота обновления ассортимента без учёта спроса.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы входят в организацию процесса обслуживания клиента?

а) Приветствие и выявление потребностей клиента.

б) Игнорирование запросов клиента для экономии времени.

в) Консультирование и помощь в выборе товара/услуги.

г) Оформление покупки и послепродажное сопровождение.

д) Ограничение каналов связи с клиентом для упрощения работы.

е) Отказ от решения проблем клиента, если они не прописаны в инструкции.

Что способствует повышению качества обслуживания клиентов?

а) Обучение персонала навыкам коммуникации и продукту.

б) Сокращение времени на общение с клиентом любой ценой.

в) Внедрение CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.

г) Отказ от сбора обратной связи для снижения нагрузки на сотрудников.

д) Стандартизация процессов обслуживания (скрипты, регламенты).

е) Ограничение полномочий сотрудников в решении проблем клиентов.

Тема 2.3. Сервисная политика торгового предприятия. ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое сервисная политика торгового предприятия?

Вопрос 2. Как называется тип сервиса, предоставляемый клиенту до совершения покупки?

Вопрос 3. Какой тип сервиса включает гарантийное и постгарантийное обслуживание, консультации и ремонт?

Вопрос 4. Как называется подход, при котором предприятие предлагает одинаковый уровень сервиса всем клиентам без исключения?

Вопрос 5. Какой принцип сервисной политики предполагает учёт индивидуальных потребностей и предпочтений разных групп клиентов?

Вопрос 6. Какой показатель измеряет готовность клиента рекомендовать компанию друзьям и знакомым (часто используется для оценки качества сервиса)?

Вопрос 7. Как называется система правил и инструкций, регламентирующая взаимодействие персонала с клиентами на всех этапах обслуживания?

Вопрос 8. Какой инструмент чаще всего используют для сбора оперативной обратной связи от клиентов о качестве сервиса (например, сразу после покупки или обращения)?

Вопрос 9. Какой элемент сервисной политики включает обучение персонала навыкам общения, решения конфликтных ситуаций и работы с жалобами?

Вопрос 10. Как называется комплекс мер, направленных на быстрое и эффективное решение проблем клиента при возникновении претензий или жалоб?

Тестовое задание:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой элемент обязательно входит в сервисную политику торгового предприятия?

а) Отказ от сбора обратной связи для экономии времени.

б) Стандарты обслуживания и правила взаимодействия с клиентами.

в) Запрет сотрудникам проявлять инициативу при решении проблем.

г) Минимизация гарантийных обязательств перед покупателями.

Что относится к инструментам реализации сервисной политики?

а) Игнорирование жалоб клиентов для снижения нагрузки на персонал.

б) Обучение сотрудников стандартам обслуживания и работе с клиентами.

в) Сокращение каналов связи с клиентами (например, отключение горячей линии).

г) Отказ от внедрения CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.

Контрольное задание:

Определите, какие из перечисленных действий относятся к предпродажному сервису, а какие – к послепродажному. Распределите пункты по соответствующим колонкам таблицы.

Пункты для распределения:

1. Демонстрация товара и консультация по его характеристикам.
2. Бесплатная доставка купленного товара на дом.
3. Обучение клиента основам эксплуатации сложной техники перед покупкой.
4. Гарантийное обслуживание и ремонт.
5. Предоставление пробного периода использования товара.
6. Помощь в оформлении кредита или рассрочки.
7. Горячая линия техподдержки

8. Подписка на обновления

Раздел 3. Концепция эффективной деятельности торгового предприятия.

Тема 3.1. Организация торгово-технологического процесса в предприятиях торговли. ПК-1.5.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое торгово-технологический процесс? Кратко опишите его суть (2-3 предложения) и назовите ключевые этапы, характерных для розничного магазина.

Вопрос 2. Какие методы продажи товаров вы знаете? Перечислите их и кратко охарактеризуйте один из методов, который считается наиболее современным и активно развивается в последние годы.

Вопрос 3. Опишите, какие документы обычно оформляются при приёмке товара на склад розничного предприятия. Укажите не менее трёх документов и кратко поясните назначение каждого (1-2 предложения).

Вопрос 4. Что такое «золотой треугольник» в мерчандайзинге? Объясните концепцию и приведите пример, как её можно применить в продуктовом супермаркете для увеличения продаж.

Вопрос 5. Какие виды товарных потерь вы знаете? Разделите их на две группы: нормируемые (естественные) и ненормируемые. Приведите по 2 примера для каждой группы и кратко (1 предложение) укажите, как можно минимизировать один из видов потерь.

Вопрос 6. Как автоматизация влияет на торгово-технологические процессы? Приведите 3 примера конкретных технологий или систем (например, POS-системы, RFID и т.д.) и кратко опишите, какую задачу они решают на разных этапах процесса (приёмка, хранение, продажа и т.п.).

Вопрос 7. Почему правильная организация выкладки товаров важна не только для продаж, но и для логистики внутри магазина? Ответьте в 3-4 предложениях, связав понятия «выкладка», «товарооборот» и «эффективность работы персонала».

Вопрос 8. Как часто проводится инвентаризация товарных остатков? Укажите периодичность и опишите, какие проблемы выявляются чаще всего в ходе инвентаризаций.

Вопрос 9. Какие меры предпринимаются для минимизации товарных потерь (естественной убыли, порчи, хищений) на разных этапах торгово-технологического процесса? Приведите 2-3 примера.

Вопрос 10. Представьте, что вы консультант по оптимизации торговых процессов. Вам нужно предложить 2-3 улучшения для магазина с низким уровнем автоматизации. Кратко опишите каждое решение (что изменится) и укажите, на какой этап торгово-технологического процесса оно повлияет (приёмка, выкладка, обслуживание и т.д.).

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой этап НЕ относится к торгово-технологическому процессу в розничном магазине?

а) Приёмка товаров по количеству и качеству.

б) Выкладка товаров в торговом зале.
в) Производство товаров для продажи.
г) Обслуживание покупателей на кассе.

Что такое «золотой треугольник» в мерчандайзинге?
а) Расположение трёх самых дорогих товаров в зале для привлечения внимания.
б) Зона между входом, кассой и самым популярным товаром, где размещают высокомаржинальные позиции.
в) Метод выкладки товаров по трём ценовым категориям (эконом, средний, премиум).
г) Схема размещения трёх видов рекламных материалов (плакаты, ценники, световые вывески).

Какой документ оформляется при приёмке товара на склад розничного предприятия для фиксации расхождений по количеству или качеству?
а) Товарно-транспортная накладная (ТТН).
б) Акт о расхождениях (форма ТОРГ-2).
в) Кассовый чек.
г) Договор поставки.

Тест 2
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие операции входят в торгово-технологический процесс розничного торгового предприятия? Выберите три верных варианта.
а) Приёмка товаров по количеству и качеству.
б) Размещение и выкладка товаров в торговом зале.
в) Обслуживание покупателей и расчёт на кассе.
г) Производство товаров для последующей продажи.
д) Проведение маркетинговых исследований рынка.
е) Хранение товаров на складе предприятия.

Какие документы оформляются в процессе приёмки товара на склад розничного предприятия? Выберите три правильных варианта.
а) Товарно-транспортная накладная (ТТН).
б) Договор купли-продажи.
в) Акт о расхождениях (форма ТОРГ-2) – при выявлении несоответствий.
г) Кассовый чек.
д) Счёт-фактура.
е) Журнал учёта кассовых операций.

Какие факторы влияют на эффективность торгово-технологического процесса в магазине? Выберите три верных утверждения.
а) Грамотная планировка торгового зала и размещение оборудования.
б) Уровень автоматизации учётных и складских операций.
в) Количество поставщиков, с которыми работает магазин.
г) Качество выкладки и мерчандайзинга товаров.
д) Возраст здания, в котором расположен магазин.

е) Скорость обслуживания покупателей на кассе и квалификация персонала.

Тест 3.

Установите соответствие между типом планировки торгового зала и его характеристикой:

	Тип планировки		**Характеристика**
1	Линейная	А	Товары размещаются в центре зала на отдельных островных стендах.
2	Островная	Б	Торговый зал разделён на изолированные отделы.
3	Боксовая	В	Комбинация разных типов планировок в одном зале
4	Смешанная	Г	Оборудование расставлено параллельными линиями вдоль или поперёк зала

Тема 3.2. Инновационный менеджмент в торговле. ПК-1.5.

Вопросы для опроса

Вопрос 1. Дайте развёрнутое определение понятия «инновация» применительно к сфере торговли. Приведите 2-3 конкретных примера торговых инноваций последнего десятилетия.

Вопрос 2. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные виды инноваций в торговле (продуктовые, процессные, маркетинговые, организационные). Для каждого вида приведите по одному актуальному примеру из современной торговой практики.

Вопрос 3. Опишите этапы жизненного цикла торговой инновации. Какие ключевые задачи стоят перед менеджментом на каждом этапе?

Вопрос 4. Какие внешние и внутренние факторы чаще всего стимулируют внедрение инноваций в торговых компаниях? Приведите по 2-3 примера для каждой группы факторов.

Вопрос 5. Расскажите, как информационные технологии трансформируют современный розничный бизнес. Приведите 2-3 конкретных кейса их применения в торговле.

Вопрос 6. Что такое «диффузия инноваций» в контексте торговой отрасли? Опишите, как этот процесс происходит на примере внедрения касс самообслуживания в супермаркетах.

Вопрос 7. Какие показатели вы бы использовали для оценки успешности внедрения новой CRM-системы в крупной торговой сети? Перечислите 4-5 ключевых метрик и поясните, почему выбрали именно их.

Вопрос 8. Опишите 3-4 инновационных подхода к мерчандайзингу, которые помогают повысить продажи в офлайн-магазинах. Кратко объясните принцип работы каждого подхода.

Вопрос 9. Какие основные барьеры и риски могут возникнуть при внедрении инновационных технологий в торговом предприятии? Приведите 3-4 примера типичных проблем и предложите по одному способу их преодоления для каждой.

Вопрос 10. Представьте, что вы консультант по инновациям. Вам нужно предложить 2-3 инновационных решения для небольшого продуктового магазина, чтобы повысить его конкурентоспособность против крупных сетей. Опишите каждое решение, укажите, на какой аспект бизнеса оно влияет (продажи, логистика, клиентский опыт и т.д.), и оцените потенциальный эффект.

Контрольное задание:

Вы работаете в отделе развития небольшой сети продуктовых магазинов «У дома». Руководство хочет сократить издержки на логистику и складские операции на 10 % в

течение года, не снижая при этом уровня обслуживания покупателей.

Рассмотрите следующие инновационные технологии:

1. Внедрение системы управления складом (WMS) с автоматизированным учётом и планированием запасов.

2. Использование RFID-меток для отслеживания перемещения товаров.

3. Переход на систему прогнозирования спроса с применением Big Data и ИИ.

4. Оптимизация маршрутов доставки с помощью GPS-мониторинга и алгоритмов маршрутизации.

5. Аутсорсинг логистики стороннему оператору с опытом внедрения инновационных решений.

Задание:

Выберите 2 наиболее подходящих решения для поставленной задачи. Обоснуйте выбор, указав, как каждое решение поможет сократить издержки.

Для одного из выбранных решений составьте краткий план внедрения (3-4 этапа с указанием примерных сроков).

Укажите 2-3 ключевых показателя эффективности (KPI), которые позволят оценить достижение цели через год.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является главной целью инновационного менеджмента в торговле?

а) Сокращение ассортимента товаров для оптимизации складских запасов.

б) Максимизация прибыли за счёт внедрения новых технологий, методов работы и улучшения клиентского опыта.

в) Увеличение количества торговых точек без изменения бизнес-процессов.

г) Снижение затрат на рекламу и маркетинг.

Какой из перечисленных инструментов относится к инновационным технологиям в управлении цепочками поставок в торговле?

а) Бумажные накладные для учёта товаров.

б) Устная передача информации между сотрудниками склада.

в) Система управления складом (WMS) с автоматизированным учётом и планированием запасов.

г) Традиционная инвентаризация раз в год.

Какое из перечисленных решений является примером процессной инновации в розничной торговле?

а) Выпуск новой линейки органических продуктов.

б) Проведение рекламной кампании в социальных сетях.

в) Внедрение касс самообслуживания с функцией бесконтактной оплаты.

г) Изменение логотипа и фирменного стиля магазина.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие из перечисленных решений относятся к процессным инновациям в торговле? Выберите три правильных варианта.

а) Внедрение системы автоматизированного учёта товаров на складе (WMS).
б) Запуск мобильного приложения с персонализированными скидками.
в) Установка касс самообслуживания с функцией бесконтактной оплаты.
г) Выпуск новой линейки экологичных товаров.
д) Внедрение технологии RFID для отслеживания перемещения товаров.
е) Редизайн фирменного стиля и логотипа сети магазинов.

Какие показатели могут служить KPI для оценки успешности внедрения инноваций в торговой сети? Выберите три верных варианта.

а) Рост среднего чека на 15 %.
б) Увеличение количества поданных патентных заявок.
в) Сокращение времени обработки заказа на складе на 20 %.
г) Рост индекса потребительской лояльности (NPS) на 10 пунктов.
д) Количество проведённых совещаний по инновациям за квартал.
е) Число публикаций о компании в СМИ.

Какие технологии способствуют повышению эффективности управления цепочками поставок в торговле? Выберите три правильных ответа.

а) Бумажные накладные для учёта товаров.
б) Система прогнозирования спроса на основе Big Data и ИИ.
в) Устная передача информации между сотрудниками склада.
г) GPS-мониторинг транспорта для оптимизации маршрутов доставки.
д) RFID-метки для автоматического учёта и отслеживания товаров.
е) Ежеквартальная инвентаризация вручную без использования техники.

Тема 3.3. Оценка деятельности структурных подразделений предприятий торговли. ПК-1.5.

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) вы считаете наиболее важными для оценки работы торгового зала розничного магазина?

Вопрос 2. Опишите, какие методы оценки эффективности работы отдела закупок вы знаете. Укажите 2-3 метода и раскройте суть одного из них (3-4 предложения).

Вопрос 3. Какие показатели можно использовать для оценки эффективности работы склада торгового предприятия?

Вопрос 4. Как можно оценить качество работы отдела обслуживания клиентов в торговой сети? Предложите 3-4 критерия оценки и кратко опишите способ их измерения (например, через опросы, анализ жалоб и т.д.).

Вопрос 5. Какие финансовые показатели наиболее точно отражают результативность работы структурных подразделений торговли?

Вопрос 6. Какие нефинансовые показатели могут быть полезны при оценке деятельности структурных подразделений торгового предприятия?

Вопрос 7. Опишите, как система сбалансированных показателей (BSC) может быть применена для оценки деятельности подразделений торговой компании.

Вопрос 8. Какие проблемы могут возникнуть при оценке эффективности работы логистического подразделения в торговле? Назовите 3-4 потенциальные сложности.

Вопрос 9. Представьте, что вам нужно оценить работу маркетингового отдела торговой сети за последний квартал. Какие 4-5 ключевых метрик вы бы использовали?

Вопрос 10. Предложите комплексный подход к оценке деятельности отдела продаж в розничном магазине.

Контрольное задание:

Вам предоставлены данные по работе трёх филиалов розничной сети «Уютный дом» (специализация – товары для дома и ремонта) за последний квартал:

Показатель	Филиал А	Филиал Б	Филиал В
Товарооборот, млн руб.	12,5	9,8	14,2
Площадь торгового зала, м²	250	180	300
Численность персонала, чел.	15	12	18
Количество чеков	4 500	3 200	5 100
Средний чек, руб.	2 778	3 063	2 784
Уровень издержек обращения, %	22	26	20

Рассчитайте для каждого филиала:

- товарооборот на 1 м² площади торгового зала;
- производительность труда (товарооборот на одного сотрудника);
- конверсию (отношение числа чеков к числу посетителей, если известно, что за квартал филиал А посетило 18 000 человек, филиал Б – 14 000, филиал В – 20 000).

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой показатель наиболее точно отражает эффективность использования торговой площади?

а) Общий товарооборот магазина за период.

б) Товарооборот на 1 м² торговой площади.

в) Количество посетителей торгового зала.

г) Средний чек покупателя.

Какой из перечисленных показателей используется для оценки эффективности работы склада торгового предприятия?

а) Количество рекламных акций за квартал.

б) Скорость обработки и отгрузки заказов (количество заказов в час).

в) Средний возраст сотрудников склада.

г) Количество наименований в ассортименте магазина.

Какой критерий является ключевым при оценке эффективности отдела закупок торговой компании?

а) Количество поставщиков, с которыми заключены договоры.

б) Уровень товарных запасов на складе (в днях оборота).

в) Количество проведённых совещаний отдела за месяц.

г) Площадь складских помещений, занимаемых товаром.

Доклад

Подготовка докладов «Оценка деятельности структурных подразделений предприятий торговли».

Восемь групповых докладов с обсуждением методологии оценки деятельности структурных подразделений предприятий торговли, систематизации факторов и резервов, а также методов их выявления и обобщения.

1.Роль и оценка эффективности отдела закупок в торговой компании
2. Организация и оценка работы торгового зала: от выкладки до обслуживания
3. Логистика и складское хозяйство: ключевые процессы и показатели эффективности
4. Отдел маркетинга в торговой сети: задачи, инструменты и метрики успеха
5. Финансово-экономический отдел: контроль и анализ деятельности подразделений
6. Служба клиентского сервиса: стандарты работы и методы оценки качества
7. IT-подразделение в современной торговой компании: поддержка и инновации
8. Взаимодействие структурных подразделений в торговой сети: координация и конфликты

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

– изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;

– анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;

– обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;

– написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает три КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля по дисциплине.

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
КТ 3	100	0,1	10
Итого:	х	0,3	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ Х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1.

Раздел 1. Экономические и финансовые основы торгового менеджмента.

Вопросы для письменного опроса:

Вопрос 1. Какие виды издержек (затрат) наиболее значимы для типичного торгового предприятия? Приведите 2-3 примера постоянных и переменных издержек.

Вопрос 2. Как рассчитывается точка безубыточности для торгового предприятия? Какие данные необходимы для расчёта?

Вопрос 3. Какие методы управления издержками вы считаете наиболее эффективными для розничной торговли? Кратко обоснуйте выбор 2-3 методов.

Вопрос 4. Как изменение закупочных цен на товары влияет на прибыль торгового предприятия при неизменной розничной цене? Опишите механизм влияния.

Вопрос 5. Какие факторы внешней среды (экономические, социальные, правовые и др.) могут существенно повлиять на издержки и прибыль торгового предприятия в краткосрочной перспективе? Приведите 3-4 примера.

Вопрос 6. Какие показатели рентабельности наиболее важны для оценки эффективности управления прибылью на торговом предприятии? Перечислите 2-3 ключевых показателя и кратко поясните их значение.

Вопрос 7. Как оптимизация логистических процессов может способствовать снижению издержек и увеличению прибыли торгового предприятия? Приведите 2-3 конкретных примера оптимизационных мероприятий.

Вопрос 8. Какие инструменты управленческого учёта помогают контролировать издержки и анализировать прибыль на торговом предприятии? Назовите 2-3 инструмента и кратко опишите их назначение.

Вопрос 9. В чём заключаются основные отличия между бухгалтерским и управленческим подходами к анализу издержек и прибыли? Укажите 2-3 принципиальных различия.

Вопрос 10. Представьте, что прибыль вашего торгового предприятия снижается на протяжении трёх месяцев подряд. Какие шаги вы предпримете для диагностики причин и разработки мер по восстановлению прибыльности? Опишите алгоритм действий из 4-5 этапов.

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	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.
65-84	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.
55-64	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.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к рыночным рискам торговой деятельности?

а) Поломка торгового оборудования.

б) Снижение спроса на товары из-за экономического кризиса.

в) Кража товара со склада сотрудниками.

г) Порча партии продуктов из-за отключения электричества.

Какой из вариантов является примером специфического риска?

а) Резкий рост инфляции в стране.

б) Ужесточение налогового законодательства.

в) Истечение срока годности большой партии молочной продукции.

г) Усиление конкуренции из-за открытия нового гипермаркета в городе.

Что поможет снизить рыночные риски в торговой деятельности?

а) Установка дополнительных камер видеонаблюдения.

б) Страхование имущества магазина.

в) Диверсификация ассортимента (расширение товарных категорий).

г) Внедрение системы контроля доступа на склад.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Что поможет снизить рыночные риски торговой деятельности?

а) Диверсификация ассортимента товаров.

б) Страхование товарных запасов.

в) Анализ рыночных трендов и прогнозирование спроса.

г) Внедрение системы видеонаблюдения.

д) Развитие долгосрочных отношений с надёжными поставщиками.

е) Усиление охраны склада.

Какие риски относятся к специфическим для продуктового магазина?

а) Истечение срока годности скоропортящихся товаров.

б) Изменение ключевой ставки Центробанка.

в) Поломка холодильного оборудования.

г) Рост инфляции в стране.

д) Ошибки персонала при приёмке товара.

е) Ужесточение требований к рекламе.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ-2.

Раздел 2. Управление процессами обслуживания в торговых предприятиях

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие ключевые экономические факторы (на макро- и микроуровне) наиболее существенно влияют на развитие торговой деятельности в регионе? Приведите 3-4 примера таких факторов и кратко поясните механизм их влияния на бизнес.

Вопрос 2. Как уровень доходов и структура потребления населения влияют на ассортимент и ценовую политику розничной торговой сети? Опишите 2-3 сценария (например, рост доходов, стагнация, снижение покупательной способности) и их последствия для торговой компании.

Вопрос 3. Какие социальные тенденции (демографические, культурные,

поведенческие) в последние годы оказывают наибольшее влияние на розничную торговлю? Приведите 3 примера таких тенденций (например, рост онлайн-покупок, спрос на экологичные товары) и укажите, какие изменения в бизнес-модели они требуют от торговых предприятий.

Вопрос 4. Как развитие инфраструктуры (транспортной, логистической, цифровой) влияет на возможности расширения торговой деятельности? Опишите 2-3 конкретных примера влияния и оцените, какие регионы или типы торговых предприятий выигрывают от этого больше всего.

Вопрос 5. Какие меры государственной поддержки (экономические, налоговые, административные) могут стимулировать развитие малого и среднего торгового бизнеса в регионе? Приведите 3 примера таких мер и кратко объясните, как именно они помогают предпринимателям.

Вопрос 6. В чём заключаются основные экономические барьеры для входа новых игроков на рынок розничной торговли? Укажите 3-4 ключевых барьера (например, высокие стартовые затраты, конкуренция с сетевыми гигантами) и предложите по одному способу их преодоления для малого бизнеса.

Вопрос 7. Как изменение налоговой политики (например, введение новых акцизов, изменение ставок НДС или специальных режимов налогообложения) может повлиять на деятельность торговых предприятий разного масштаба (малых, средних, крупных)? Рассмотрите 2-3 возможных сценария и их последствия.

Вопрос 8. Какие социальные аспекты (например, доступность товаров первой необходимости, поддержка льготных категорий граждан, создание рабочих мест) должны учитывать торговые компании при формировании своей стратегии? Приведите 3 примера социальной ответственности в торговле и объясните, как они влияют на репутацию и устойчивость бизнеса.

Вопрос 9. Как урбанизация и изменение структуры расселения населения (рост мегаполисов, отток населения из малых городов) влияют на географию торговой деятельности? Опишите 2-3 тенденции и предложите стратегию адаптации для торговой сети, работающей в разных типах населённых пунктов.

Вопрос 10. Какие экономические и социальные факторы определяют выбор формата торговли (например, премиум-магазин, онлайн-платформа) для нового предприятия? Укажите 3-4 фактора и поясните, как они соотносятся с целевой аудиторией и бизнес-моделью компании.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к экономическим условиям осуществления торговой деятельности?

а) Культурные традиции населения.

б) Уровень инфляции и процентных ставок.

в) Возрастная структура населения.

г) Религиозные праздники.

Какой социальный фактор напрямую влияет на ассортимент магазина?

а) Динамика валютных курсов.

б) Уровень ключевой ставки Центробанка.
в) Демографический состав населения (возраст, пол, размер семей).
г) Стоимость энергоресурсов.

Как рост доходов населения влияет на торговую деятельность?
а) Снижает спрос на товары первой необходимости.
б) Повышает спрос на премиальные и дополнительные товары.
в) Не оказывает никакого влияния.
г) Приводит к сокращению числа торговых точек.

Что помогает оперативно выявлять и устранять проблемы в обслуживании клиентов?
а) Игнорирование жалоб и негативных отзывов.
б) Регулярный сбор и анализ обратной связи от клиентов.
в) Сокращение числа сотрудников службы поддержки.
г) Отказ от внедрения системы мониторинга качества обслуживания.

Какой фактор наиболее сильно влияет на лояльность клиента?
а) Количество рекламных акций в месяц.
б) Скорость и качество решения проблем и запросов клиента.
в) Цвет оформления торгового зала.
г) Частота обновления ассортимента без учёта спроса.

Какой элемент обязательно входит в сервисную политику торгового предприятия?
а) Отказ от сбора обратной связи для экономии времени.
б) Стандарты обслуживания и правила взаимодействия с клиентами.
в) Запрет сотрудникам проявлять инициативу при решении проблем.
г) Минимизация гарантийных обязательств перед покупателями.

Что относится к инструментам реализации сервисной политики?
а) Игнорирование жалоб клиентов для снижения нагрузки на персонал.
б) Обучение сотрудников стандартам обслуживания и работе с клиентами.
в) Сокращение каналов связи с клиентами (например, отключение горячей линии).
г) Отказ от внедрения CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы входят в организацию процесса обслуживания клиента?
а) Приветствие и выявление потребностей клиента.
б) Игнорирование запросов клиента для экономии времени.
в) Консультирование и помощь в выборе товара/услуги.
г) Оформление покупки и послепродажное сопровождение.
д) Ограничение каналов связи с клиентом для упрощения работы.
е) Отказ от решения проблем клиента, если они не прописаны в инструкции.

Что способствует повышению качества обслуживания клиентов?

а) Обучение персонала навыкам коммуникации и продукту.
б) Сокращение времени на общение с клиентом любой ценой.
в) Внедрение CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.
г) Отказ от сбора обратной связи для снижения нагрузки на сотрудников.
д) Стандартизация процессов обслуживания (скрипты, регламенты).
е) Ограничение полномочий сотрудников в решении проблем клиентов.

Тест 3. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		**Определения/высказывания**
1	Рыночный риск	А	Риск финансовых потерь из-за изменения курсов валют, особенно актуальный для компаний, закупающих товары за рубежом.
2	Специфический риск	Б	Риск снижения реальной стоимости денег и покупательной способности доходов из-за роста общего уровня цен в экономике.
3	Инфляционный риск	В	Риск, связанный с неблагоприятными изменениями на рынке в целом: снижением спроса, усилением конкуренции, колебаниями цен.
4	Валютный риск	Г	Риск потери клиентов и снижения продаж из-за негативного восприятия бренда, вызванного скандалами, низким качеством товаров или плохим обслуживанием.
5	Логистический риск	Д	Риск, возникающий из-за сбоев в цепочке поставок: задержек, порчи товара при транспортировке, ошибок в логистике.
6	Риск утраты репутации	Е	Риск потерь, связанный с особенностями конкретного предприятия или товара: порча скоропортящихся продуктов, кража, ошибки персонала, поломка оборудования.
7	Кредитный риск	Ж	Риск возникновения финансовых потерь из-за неисполнения контрагентами своих платёжных обязательств (например, неоплаты закупленных товаров).
8	Операционный риск	З	Риск убытков из-за внутренних сбоев в работе компании: ошибок персонала, технических неисправностей, нарушений бизнес-процессов, злоупотреблений.
9	Налоговый риск	И	Риск дополнительных финансовых затрат или штрафов из-за изменений в налоговом законодательстве либо ошибок в налоговом учёте и отчётности.
10	Сезонный риск	К	Риск снижения выручки и прибыли из-за сезонных колебаний спроса на товары (например, падение продаж зимней одежды летом).

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ-3

Раздел 3. Оценка деятельности структурных подразделений предприятий торговли

Контрольные задания:

Задание 1.

Вы работаете в отделе развития небольшой сети продуктовых магазинов «У дома». Руководство хочет сократить издержки на логистику и складские операции на 10 % в течение года, не снижая при этом уровня обслуживания покупателей.

Рассмотрите следующие инновационные технологии:

1. Внедрение системы управления складом (WMS) с автоматизированным учётом и планированием запасов.
2. Использование RFID-меток для отслеживания перемещения товаров.
3. Переход на систему прогнозирования спроса с применением Big Data и ИИ.
4. Оптимизация маршрутов доставки с помощью GPS-мониторинга и алгоритмов маршрутизации.
5. Аутсорсинг логистики стороннему оператору с опытом внедрения инновационных решений.

Задание:

Выберите 2 наиболее подходящих решения для поставленной задачи. Обоснуйте выбор, указав, как каждое решение поможет сократить издержки.

Для одного из выбранных решений составьте краткий план внедрения (3-4 этапа с указанием примерных сроков).

Укажите 2-3 ключевых показателя эффективности (KPI), которые позволят оценить достижение цели через год.

Задание 2.

Вам предоставлены данные по работе трёх филиалов розничной сети «Уютный дом» (специализация — товары для дома и ремонта) за последний квартал:

Показатель	Филиал А	Филиал Б	Филиал В
Товарооборот, млн руб.	12,5	9,8	14,2
Площадь торгового зала, м²	250	180	300
Численность персонала, чел.	15	12	18
Количество чеков	4 500	3 200	5 100
Средний чек, руб.	2 778	3 063	2 784
Уровень издержек обращения, %	22	26	20

Рассчитайте для каждого филиала:

- товарооборот на 1 м² площади торгового зала;
- производительность труда (товарооборот на одного сотрудника);
- конверсию (отношение числа чеков к числу посетителей, если известно, что за квартал филиал А посетило 18 000 человек, филиал Б – 14 000, филиал В – 20 000).

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие из перечисленных решений относятся к процессным инновациям в торговле? Выберите три правильных варианта.

а) Внедрение системы автоматизированного учёта товаров на складе (WMS).

б) Запуск мобильного приложения с персонализированными скидками.

в) Установка касс самообслуживания с функцией бесконтактной оплаты.

г) Выпуск новой линейки экологичных товаров.

д) Внедрение технологии RFID для отслеживания перемещения товаров.

е) Редизайн фирменного стиля и логотипа сети магазинов.

Какие показатели могут служить KPI для оценки успешности внедрения инноваций в торговой сети? Выберите три верных варианта.

а) Рост среднего чека на 15 %.

б) Увеличение количества поданных патентных заявок.

в) Сокращение времени обработки заказа на складе на 20 %.

г) Рост индекса потребительской лояльности (NPS) на 10 пунктов.

д) Количество проведённых совещаний по инновациям за квартал.
е) Число публикаций о компании в СМИ.

Какие технологии способствуют повышению эффективности управления цепочками поставок в торговле? Выберите три правильных ответа.
а) Бумажные накладные для учёта товаров.
б) Система прогнозирования спроса на основе Big Data и ИИ.
в) Устная передача информации между сотрудниками склада.
г) GPS-мониторинг транспорта для оптимизации маршрутов доставки.
д) RFID-метки для автоматического учёта и отслеживания товаров.
е) Ежеквартальная инвентаризация вручную без использования техники.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

Раздел 1. Экономические и финансовые основы торгового менеджмента.
Тема 1.1. Сущность, цель и задачи коммерческой деятельности. ПК-1.5.

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Ключевые задачи коммерческой деятельности на современном этапе.
2.	Классификация внешних и внутренних информационных потоков, используемых в аналитической работе

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Как называется метод анализа, предполагающий сравнение показателей деятельности предприятия за ряд периодов для выявления тенденций развития? Варианты ответов: а) горизонтальный анализ, б) вертикальный анализ, в) факторный анализ, г) трендовый анализ		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
2.	Какие из перечисленных целей относятся к коммерческой деятельности? а) Получение прибыли. б) Удовлетворение платёжеспособного спроса потребителей. в) Полное решение всех социальных проблем региона. г) Развитие и укрепление экономических отношений между субъектами хозяйствования.д) Сокращение числа сотрудников для снижения затрат.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое коммерческая деятельность?

а) Процесс создания товаров и услуг.

б) Совокупность процессов, связанных с куплей-продажей, удовлетворением спроса и получением прибыли.

в) Деятельность, направленная исключительно на рекламу товаров.

г) Система государственного регулирования рынка.

Какова основная цель коммерческой деятельности?

а) Увеличение штата сотрудников.

б) Расширение офисных площадей.

в) Удовлетворение спроса потребителей и получение прибыли.

г) Проведение маркетинговых исследований.

Тема 1.2. Управление издержками и прибылью торгового предприятия. ПК-1.5.

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Как изменение закупочных цен на товары влияет на прибыль торгового предприятия при неизменной розничной цене? Опишите механизм влияния.
2.	Какие факторы внешней среды (экономические, социальные, правовые и др.) могут существенно повлиять на издержки и прибыль торгового предприятия в краткосрочной перспективе?.

1.2. Контрольные задания:

Контрольное задание 1

Тема: Расчёт издержек и прибыли торгового предприятия

Магазин «Уют» продаёт кухонные принадлежности. За месяц он реализовал 200 наборов посуды.

Известны следующие данные:

- цена одного набора посуды – 2 500 руб.;
- переменные издержки на один набор (закупка, упаковка, доставка) – 1 800 руб.;
- постоянные издержки за месяц (аренда, зарплата продавца, коммунальные услуги) – 40 000 руб.

Задания:

1. Рассчитайте общую выручку магазина за месяц.
2. Определите общие переменные издержки за месяц.
3. Найдите общую сумму издержек (постоянных и переменных) за месяц.
4. Рассчитайте прибыль магазина за месяц.

Контрольное задание 2

Тема: Анализ точки безубыточности

Кофейня «Аромат» продаёт кофе навынос.

Имеются следующие данные:

- цена одной чашки кофе – 200 руб.;
- переменные издержки на одну чашку (зерно, молоко, стакан, сахар) — 80 руб.;
- постоянные издержки за месяц (аренда точки, зарплата, реклама) — 96 000 руб.

Задания:

1. Рассчитайте маржинальный доход на одну чашку кофе.
2. Найдите точку безубыточности в натуральном выражении (количество чашек кофе).
3. Определите точку безубыточности в денежном выражении (руб.).
4. Если кофейня продаст 1 000 чашек кофе за месяц, будет ли она получать прибыль? Рассчитайте прибыль (или убыток).

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие издержки напрямую зависят от объёма товарооборота торгового предприятия? а) Постоянные издержки. б) Переменные издержки.в) Административные расходы.г) Арендные платежи.д) Транспортные расходы на доставку товаров.е) Расходы на рекламу.		
2.	Какие методы используются для оптимизации издержек обращения? а) Увеличение торговой наценкиб) Рационализация логистических процессов. в) Сокращение ассортимента товаров.г) Автоматизация торговых процессов. д) Увеличение численности персонала.е) Оптимизация складских запасов.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое издержки обращения в торговом предприятии?

а) Затраты на производство товаров.

б) Расходы, связанные с процессом купли-продажи и доведения товаров до потребителей.

в) Инвестиции в развитие бизнеса.

г) Доходы от реализации товаров.

Какой показатель отражает разницу между выручкой и себестоимостью продаж?

а) Чистая прибыль.

б) Валовая прибыль.

в) Операционные расходы.

г) Амортизация.

Какие издержки не зависят от объёма товарооборота?

а) Переменные издержки.

б) Прямые издержки.

в) Постоянные издержки.

г) Транспортные расходы.

Что означает показатель рентабельности продаж?

а) Отношение выручки к издержкам.

б) Отношение прибыли к выручке (в процентах).

в) Общий объём товарооборота за период.

г) Разница между закупочной и продажной ценой товара.

Какая мера наиболее эффективна для снижения издержек хранения товаров на складе?

а) Увеличение объёмов закупок «про запас».

б) Сокращение числа поставщиков.

в) Внедрение системы управления запасами (например, JIT – Just-in-Time).

г) Увеличение сроков хранения товаров.

Тема 1.3. Анализ рыночных и специфических рисков торговой деятельности. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Опишите, каким образом изменение потребительского спроса (например, резкий рост интереса к экотоварам или отказ от определённой категории товаров) может создать риски для торгового предприятия.

№ п/п	Вопрос
2.	Какие логистические риски наиболее критичны для торговой компании с разветвлённой сетью региональных складов?

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Что поможет снизить рыночные риски торговой деятельности? а) Диверсификация ассортимента товаров.б) Страхование товарных запасов. в) Анализ рыночных трендов и прогнозирование спроса. г) Внедрение системы видеонаблюдения. д) Развитие долгосрочных отношений с надёжными поставщиками.е) Усиление охраны склада.		
2.	Какие риски относятся к специфическим для продуктового магазина? а) Истечение срока годности скоропортящихся товаров. б) Изменение ключевой ставки Центробанка. в) Поломка холодильного оборудования. г) Рост инфляции в стране. д) Ошибки персонала при приёмке товара. е) Ужесточение требований к рекламе.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к рыночным рискам торговой деятельности?

а) Поломка торгового оборудования.

б) Снижение спроса на товары из-за экономического кризиса.

в) Кража товара со склада сотрудниками.

г) Порча партии продуктов из-за отключения электричества.

Какой из вариантов является примером специфического риска?

а) Резкий рост инфляции в стране.

б) Ужесточение налогового законодательства.

в) Истечение срока годности большой партии молочной продукции.
г) Усиление конкуренции из-за открытия нового гипермаркета в городе.

Что поможет снизить рыночные риски в торговой деятельности?
а) Установка дополнительных камер видеонаблюдения.
б) Страхование имущества магазина.
в) Диверсификация ассортимента (расширение товарных категорий).
г) Внедрение системы контроля доступа на склад.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа

Что поможет снизить рыночные риски торговой деятельности?
а) Диверсификация ассортимента товаров.
б) Страхование товарных запасов.
в) Анализ рыночных трендов и прогнозирование спроса.
г) Внедрение системы видеонаблюдения.
д) Развитие долгосрочных отношений с надёжными поставщиками.
е) Усиление охраны склада.

Какие риски относятся к специфическим для продуктового магазина?
а) Истечение срока годности скоропортящихся товаров.
б) Изменение ключевой ставки Центробанка.
в) Поломка холодильного оборудования.
г) Рост инфляции в стране.
д) Ошибки персонала при приёмке товара.
е) Ужесточение требований к рекламе.

Тест 3. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		**Определения/высказывания**
1	Рыночный риск	А	Риск финансовых потерь из-за изменения курсов валют, особенно актуальный для компаний, закупающих товары за рубежом.
2	Специфический риск	Б	Риск снижения реальной стоимости денег и покупательной способности доходов из-за роста общего уровня цен в экономике.
3	Инфляционный риск	В	Риск, связанный с неблагоприятными изменениями на рынке в целом: снижением спроса, усилением конкуренции, колебаниями цен.
4	Валютный риск	Г	Риск потери клиентов и снижения продаж из-за негативного восприятия бренда, вызванного скандалами, низким качеством товаров или плохим обслуживанием.
5	Логистический риск	Д	Риск, возникающий из-за сбоев в цепочке поставок: задержек, порчи товара при транспортировке, ошибок в логистике.
6	Риск утраты репутации	Е	Риск потерь, связанный с особенностями конкретного предприятия или товара: порча скоропортящихся

			продуктов, кража, ошибки персонала, поломка оборудования.
7	Кредитный риск	Ж	Риск возникновения финансовых потерь из-за неисполнения контрагентами своих платёжных обязательств (например, неоплаты закупленных товаров).
8	Операционный риск	З	Риск убытков из-за внутренних сбоев в работе компании: ошибок персонала, технических неисправностей, нарушений бизнес-процессов, злоупотреблений.
9	Налоговый риск	И	Риск дополнительных финансовых затрат или штрафов из-за изменений в налоговом законодательстве либо ошибок в налоговом учёте и отчётности.
10	Сезонный риск	К	Риск снижения выручки и прибыли из-за сезонных колебаний спроса на товары (например, падение продаж зимней одежды летом).

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Раздел 2. Управление процессами обслуживания в торговых предприятиях.

Тема 2.1. Экономические и социальные условия осуществления торговой деятельности. ПК-1.5.

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Как уровень доходов и структура потребления населения влияют на ассортимент и ценовую политику розничной торговой сети?
2.	Как изменение налоговой политики (например, введение новых акцизов, изменение ставок НДС или специальных режимов налогообложения) может повлиять на деятельность торговых предприятий разного масштаба (малых, средних, крупных)?

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие факторы относятся к экономическим условиям осуществления		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	торговой деятельности?а) Уровень инфляции и динамика цен на товары и услуги.б) Культурные традиции и обычаи населения региона.в) Доступность кредитных ресурсов и процентные ставки банков.г) Демографическая структура населения (возраст, пол, состав семей).д) Состояние транспортной инфраструктуры и логистических цепочек.е) Действующая система налогообложения и фискальная политика государства.		
2.	Какие социальные факторы оказывают существенное влияние на организацию торговой деятельности в регионе?а) Средний уровень доходов населения и распределение доходов между группами. б) Уровень безработицы и структура занятости.в) Наличие и доступность торговых площадей в ключевых локациях.г) Образовательный уровень и профессиональная квалификация трудовых ресурсов.д) Динамика валютного курса и внешнеторговая политика государства.е) Традиции потребления и предпочтения в выборе торговых форматов (например, предпочтение рынков супермаркетам).		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что относится к экономическим условиям осуществления торговой деятельности?

а) Культурные традиции населения.
б) Уровень инфляции и процентных ставок.
в) Возрастная структура населения.
г) Религиозные праздники.

Какой социальный фактор напрямую влияет на ассортимент магазина?

а) Динамика валютных курсов.
б) Уровень ключевой ставки Центробанка.
в) Демографический состав населения (возраст, пол, размер семей).
г) Стоимость энергоресурсов.

Как рост доходов населения влияет на торговую деятельность?

а) Снижает спрос на товары первой необходимости.

б) Повышает спрос на премиальные и дополнительные товары.

в) Не оказывает никакого влияния.

г) Приводит к сокращению числа торговых точек.

Тест 2. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		**Определения/высказывания**
1	Покупательная способность населения	А	Совокупность объектов и систем (дороги, склады, магазины, платёжные системы), обеспечивающих товародвижение и обслуживание покупателей.
2	Инфраструктура торговли	Б	Распределение населения по возрасту, полу, семейному положению, что влияет на спрос различных товарных категорий.
3	Демографическая структура	В	Способность населения приобретать товары и услуги на имеющиеся денежные средства; зависит от доходов и уровня цен.
4	Уровень безработицы	Г	Совокупность норм и правил государства по взиманию налогов, влияющих на издержки и рентабельность торговой деятельности.
5	Налоговая политика	Д	Процесс роста городов и увеличения доли городского населения, ведущий к концентрации торговых точек в мегаполисах и агломерациях.
6	Урбанизация	Е	Соотношение стоимости национальной валюты к иностранным валютам; влияет на стоимость импорта и конкурентоспособность местных товаров.
7	Потребительские предпочтения	Ж	Степень предсказуемости экономической среды (инфляция, рост ВВП, стабильность законодательства), определяющая инвестиционную привлекательность торговли.
8	Валютный курс	З	Уровень занятости трудоспособного населения; высокий уровень безработицы снижает общий спрос на товары.
9	Социальная ответственность бизнеса	И	Осознанный выбор потребителей в пользу тех или иных товаров и услуг, формируемый под влиянием моды, рекламы, ценностей и трендов.
10	Экономическая стабильность	К	Деятельность компаний, направленная на учёт интересов общества: поддержка социальных проектов, экологичность, забота о сотрудниках и клиентах.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Тема 2.2. Организация процесса и система качества обслуживания клиента. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Какие этапы включает стандартный процесс обслуживания клиента в розничной торговле – от момента входа в магазин до завершения покупки? Опишите каждый этап и укажите, на каком из них чаще всего возникают проблемы, снижающие качество сервиса.
2.	Какие ключевые показатели производительности (KPI) наиболее точно отражают качество обслуживания в торговой точке? Объясните, как их измерение помогает улучшить сервис.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие элементы входят в организацию процесса обслуживания клиента?а) Приветствие и выявление потребностей клиента.б) Игнорирование запросов клиента для экономии времени.в) Консультирование и помощь в выборе товара/услуги.г) Оформление покупки и послепродажное сопровождение.д) Ограничение каналов связи с клиентом для упрощения работы.е) Отказ от решения проблем клиента, если они не прописаны в инструкции.		
2.	Что способствует повышению качества обслуживания клиентов?а) Обучение персонала навыкам коммуникации и продукту.б) Сокращение времени на общение с клиентом любой ценой.в) Внедрение CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.г) Отказ от сбора обратной связи для снижения нагрузки на сотрудников.д) Стандартизация процессов обслуживания (скрипты, регламенты).е) Ограничение полномочий сотрудников в решении проблем клиентов.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что помогает оперативно выявлять и устранять проблемы в обслуживании клиентов?

а) Игнорирование жалоб и негативных отзывов.

б) Регулярный сбор и анализ обратной связи от клиентов.

в) Сокращение числа сотрудников службы поддержки.

г) Отказ от внедрения системы мониторинга качества обслуживания.

Какой фактор наиболее сильно влияет на лояльность клиента?

а) Количество рекламных акций в месяц.

б) Скорость и качество решения проблем и запросов клиента.

в) Цвет оформления торгового зала.

г) Частота обновления ассортимента без учёта спроса.

Что является ключевым элементом системы управления качеством обслуживания?

а) Минимизация затрат на обучение персонала любой ценой.

б) Стандартизация процессов обслуживания и установление чётких критериев качества.

в) Отказ от фиксации стандартов ради большей гибкости сотрудников.

г) Ограничение взаимодействия клиентов с менеджерами высшего звена.

Какой инструмент наиболее эффективен для оценки удовлетворённости клиентов после взаимодействия с компанией?

а) Увеличение количества рекламных сообщений для клиентов.

б) Проведение анонимного опроса или анкетирования с оценкой качества обслуживания (например, по шкале от 1 до 10).

в) Анализ количества новых подписчиков в социальных сетях.

г) Подсчёт числа сотрудников, работающих в смене.

Что способствует формированию положительного опыта клиента на этапе первого контакта с компанией?

а) Длительное ожидание ответа оператора или консультанта.

б) Недружелюбное и отстранённое поведение персонала.

в) Вежливое приветствие, быстрое реагирование на запрос и готовность помочь.

г) Предоставление клиенту большого объёма сложной технической информации без предварительного объяснения.

Тема 2.3. Сервисная политика торгового предприятия. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Какие ключевые элементы должны быть включены в сервисную политику торгового предприятия для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов? Раскройте их значимость для повышения лояльности покупателей.

№ п/п	Вопрос
2.	Опишите, каким образом сервисная политика торгового предприятия может влиять на его конкурентоспособность на рынке. Приведите три конкретных примера действий в рамках сервисной политики и поясните, какой положительный эффект каждое из них может дать для бизнеса.

1.2. Контрольное задание

Ситуация:

Вы – менеджер по сервису в крупной сети розничных магазинов бытовой техники «ТехноМир». В последнее время компания фиксирует снижение индекса удовлетворённости клиентов и отток покупателей к конкурентам. Анализ показал следующие проблемы:

- долгие очереди на кассах в пиковые часы;
- недостаточная компетентность продавцов-консультантов: клиенты жалуются, что не получают развёрнутых ответов о характеристиках товаров;
- сложная и длительная процедура возврата товара;
- отсутствие послепродажной поддержки (например, помощи в настройке техники).

Задание:

Разработайте план совершенствования сервисной политики «ТехноМира» для устранения выявленных проблем. Ваш ответ должен включать:

1. Три конкретные меры по улучшению качества обслуживания (по одной на каждую из первых трёх проблем: очереди, компетентность персонала, возврат товара). Кратко опишите суть каждой меры и объясните, как она поможет решить проблему.

2. Одну услугу в рамках послепродажного обслуживания, которую стоит внедрить. Обоснуйте выбор: почему эта услуга будет востребована целевой аудиторией, как повлияет на лояльность клиентов и какие ресурсы (финансовые, кадровые) потребуются для её реализации.

3. Два показателя (KPI), по которым можно будет отслеживать эффективность внедрённых изменений.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие элементы обязательно должны присутствовать в сервисной политике торгового предприятия? а) Стандарты общения персонала с клиентами (речевые модули, правила поведения).б) График плановых отключений электроэнергии в торговых залах.в) Регламент обработки жалоб и претензий покупателей.г) Правила выкладки товаров в торговом зале.д) Условия возврата и обмена товаров.е) План ротации сотрудников между отделами.		
2.	Какие меры способствуют повышению		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	качества обслуживания и укреплению лояльности клиентов в розничном магазине? а) Внедрение программы лояльности с накопительными бонусами и персональными предложениями.б) Сокращение ассортимента товаров для упрощения работы персонала.в) Обучение продавцов-консультантов основам продукта и техникам продаж.г) Увеличение цен на ходовые товары для повышения маржинальности.д) Ограничение времени работы магазина для снижения операционных расходов.е) Установка дополнительных камер видеонаблюдения вместо увеличения числа консультантов.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой элемент обязательно входит в сервисную политику торгового предприятия?

а) Отказ от сбора обратной связи для экономии времени.

б) Стандарты обслуживания и правила взаимодействия с клиентами.

в) Запрет сотрудникам проявлять инициативу при решении проблем.

г) Минимизация гарантийных обязательств перед покупателями.

Что относится к инструментам реализации сервисной политики?

а) Игнорирование жалоб клиентов для снижения нагрузки на персонал.

б) Обучение сотрудников стандартам обслуживания и работе с клиентами.

в) Сокращение каналов связи с клиентами (например, отключение горячей линии).

г) Отказ от внедрения CRM-системы для учёта взаимодействий с клиентами.

Тест 2.

Определите, какие из перечисленных действий относятся к предпродажному сервису, а какие – к послепродажному. Распределите пункты по соответствующим колонкам таблицы.

Пункты для распределения:

1. Демонстрация товара и консультация по его характеристикам.
2. Бесплатная доставка купленного товара на дом.
3. Обучение клиента основам эксплуатации сложной техники перед покупкой.
4. Гарантийное обслуживание и ремонт.
5. Предоставление пробного периода использования товара.
6. Помощь в оформлении кредита или рассрочки.

7. Горячая линия техподдержки
8. Подписка на обновления

Предпродажный сервис	Послепродажный сервис
1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.

Раздел 3. Концепция эффективной деятельности торгового предприятия

Тема 3.1. Организация торгово-технологического процесса в предприятиях торговли. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Какие методы продажи товаров вы знаете? Перечислите их и кратко охарактеризуйте один из методов, который считается наиболее современным и активно развивается в последние годы.
2.	Опишите, какие документы обычно оформляются при приёмке товара на склад розничного предприятия. Укажите не менее трёх документов и кратко поясните назначение каждого.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие операции входят в торгово-технологический процесс розничного торгового предприятия? а) Приёмка товаров по количеству и качеству.б) Размещение и выкладка товаров в торговом зале.в) Обслуживание покупателей и расчёт на кассе.г) Производство товаров для последующей продажи.д) Проведение маркетинговых исследований рынка.е) Хранение товаров на складе предприятия.		
2.	Какие факторы влияют на эффективность торгово-технологического процесса в магазине? а) Грамотная планировка торгового зала и размещение оборудования.б) Уровень автоматизации учётных и складских операций.в) Количество поставщиков, с которыми работает магазин.г) Качество выкладки и мерчандайзинга товаров.д) Возраст здания, в котором расположен магазин.		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	е) Скорость обслуживания покупателей на кассе и квалификация персонала.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой этап НЕ относится к торгово-технологическому процессу в розничном магазине?

а) Приёмка товаров по количеству и качеству.

б) Выкладка товаров в торговом зале.

в) Производство товаров для продажи.

г) Обслуживание покупателей на кассе.

Что такое «золотой треугольник» в мерчандайзинге?

а) Расположение трёх самых дорогих товаров в зале для привлечения внимания.

б) Зона между входом, кассой и самым популярным товаром, где размещают высокомаржинальные позиции.

в) Метод выкладки товаров по трём ценовым категориям (эконом, средний, премиум).

г) Схема размещения трёх видов рекламных материалов (плакаты, ценники, световые вывески).

Какой документ оформляется при приёмке товара на склад розничного предприятия для фиксации расхождений по количеству или качеству?

а) Товарно-транспортная накладная (ТТН).

б) Акт о расхождениях (форма ТОРГ-2).

в) Кассовый чек.

г) Договор поставки.

Тест 2.

Установите соответствие между типом планировки торгового зала и его характеристикой:

	Тип планировки		**Характеристика**
1	Линейная	А	Товары размещаются в центре зала на отдельных островных стендах.
2	Островная	Б	Торговый зал разделён на изолированные отделы.
3	Боксовая	В	Комбинация разных типов планировок в одном зале
4	Смешанная	Г	Оборудование расставлено параллельными линиями вдоль или поперёк зала

Тема 3.2. Инновационный менеджмент в торговле. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Что такое «диффузия инноваций» в контексте торговой отрасли? Опишите, как этот процесс происходит на примере внедрения касс самообслуживания в супермаркетах.
2.	Какие основные барьеры и риски могут возникнуть при внедрении инновационных технологий в торговом предприятии? Приведите примеры типичных проблем и предложите способы их преодоления.

1.2. Контрольное задание

Ситуация

Вы работаете в отделе развития небольшой сети продуктовых магазинов «У дома». Руководство хочет сократить издержки на логистику и складские операции на 10 % в течение года, не снижая при этом уровня обслуживания покупателей.

Рассмотрите следующие инновационные технологии:

1. Внедрение системы управления складом (WMS) с автоматизированным учётом и планированием запасов.
2. Использование RFID-меток для отслеживания перемещения товаров.
3. Переход на систему прогнозирования спроса с применением Big Data и ИИ.
4. Оптимизация маршрутов доставки с помощью GPS-мониторинга и алгоритмов маршрутизации.
5. Аутсорсинг логистики стороннему оператору с опытом внедрения инновационных решений.

Задание:

Выберите 2 наиболее подходящих решения для поставленной задачи. Обоснуйте выбор, указав, как каждое решение поможет сократить издержки.

Для одного из выбранных решений составьте краткий план внедрения (3-4 этапа с указанием примерных сроков).

Укажите 2-3 ключевых показателя эффективности (KPI), которые позволят оценить достижение цели через год.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие показатели могут служить KPI для оценки успешности внедрения инноваций в торговой сети? а) Рост среднего чека на 15 %.б) Увеличение количества поданных патентных заявок.в) Сокращение времени обработки заказа на складе на 20 %.г) Рост индекса потребительской лояльности (NPS) на 10 пунктов.д) Количество проведённых совещаний по инновациям за квартал.е) Число публикаций о компании в СМИ.		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
2.	Какие из перечисленных решений относятся к процессным инновациям в торговле? а) Внедрение системы автоматизированного учёта товаров на складе (WMS).б) Запуск мобильного приложения с персонализированными скидками.в) Установка касс самообслуживания с функцией бесконтактной оплаты.г) Выпуск новой линейки экологичных товаров.д) Внедрение технологии RFID для отслеживания перемещения товаров.е) Редизайн фирменного стиля и логотипа сети магазинов.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является главной целью инновационного менеджмента в торговле?

а) Сокращение ассортимента товаров для оптимизации складских запасов.

б) Максимизация прибыли за счёт внедрения новых технологий, методов работы и улучшения клиентского опыта.

в) Увеличение количества торговых точек без изменения бизнес-процессов.

г) Снижение затрат на рекламу и маркетинг.

Какой из перечисленных инструментов относится к инновационным технологиям в управлении цепочками поставок в торговле?

а) Бумажные накладные для учёта товаров.

б) Устная передача информации между сотрудниками склада.

в) Система управления складом (WMS) с автоматизированным учётом и планированием запасов.

г) Традиционная инвентаризация раз в год.

Какое из перечисленных решений является примером процессной инновации в розничной торговле?

а) Выпуск новой линейки органических продуктов.

б) Проведение рекламной кампании в социальных сетях.

в) Внедрение касс самообслуживания с функцией бесконтактной оплаты.

г) Изменение логотипа и фирменного стиля магазина.

Тема 3.3. Оценка деятельности структурных подразделений предприятий торговли. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Какие ключевые показатели эффективности (KPI) целесообразно использовать для оценки работы отдела продаж розничного торгового предприятия? Перечислите не менее пяти KPI и для каждого кратко поясните, какую сторону деятельности он отражает и почему этот показатель важен именно для отдела продаж.
2.	Опишите комплексный подход к оценке эффективности работы склада торгового предприятия. Приведите три конкретных показателя (не финансовых), которые помогут оценить операционную эффективность склада.

1.2. Контрольное задание.

Вам предоставлены данные по работе трёх филиалов розничной сети «Уютный дом» (специализация – товары для дома и ремонта) за последний квартал:

Показатель	Филиал А	Филиал Б	Филиал В
Товарооборот, млн руб.	12,5	9,8	14,2
Площадь торгового зала, м²	250	180	300
Численность персонала, чел.	15	12	18
Количество чеков	4 500	3 200	5 100
Средний чек, руб.	2 778	3 063	2 784
Уровень издержек обращения, %	22	26	20

Рассчитайте для каждого филиала:

- товарооборот на 1 м² площади торгового зала;
- производительность труда (товарооборот на одного сотрудника);
- конверсию (отношение числа чеков к числу посетителей, если известно, что за квартал филиал А посетило 18 000 человек, филиал Б – 14 000, филиал В – 20 000).

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какие показатели используются для оценки эффективности работы отдела закупок торгового предприятия? а) Оборачиваемость товарных запасов.б) Количество проведённых маркетинговых акций.в) Уровень дефицита товаров на полках (доля отсутствующих позиций от ассортимента).г) Среднее время обработки клиентских жалоб.д) Процент выполнения плана закупок по объёму и ассортименту.е) Количество сотрудников в отделе продаж.		
2.	Какие из перечисленных показателей целесообразно использовать для оценки работы складского подразделения		

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	торгового предприятия? а) Точность учёта товарных остатков (процент расхождений между учётными и фактическими данными).б) Средний чек продаж в торговом зале.в) Время выполнения операции «приёмка товара» (от поступления до размещения на складе).г) Количество рекламных материалов, размещённых в торговом зале.д) Количество новых поставщиков за отчётный период. Процент возвратов от покупателей из-за брака.		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой показатель наиболее точно отражает эффективность использования торговой площади?

а) Общий товарооборот магазина за период.

б) Товарооборот на 1 м² торговой площади.

в) Количество посетителей торгового зала.

г) Средний чек покупателя.

Какой из перечисленных показателей используется для оценки эффективности работы склада торгового предприятия?

а) Количество рекламных акций за квартал.

б) Скорость обработки и отгрузки заказов (количество заказов в час).

в) Средний возраст сотрудников склада.

г) Количество наименований в ассортименте магазина.

Какой критерий является ключевым при оценке эффективности отдела закупок торговой компании?

а) Количество поставщиков, с которыми заключены договоры.

б) Уровень товарных запасов на складе (в днях оборота).

в) Количество проведённых совещаний отдела за месяц.

г) Площадь складских помещений, занимаемых товаром.

Какой показатель является ключевым для оценки эффективности работы склада торгового предприятия?

а) Количество единиц складской техники (погрузчиков, тележек и т.д.).

б) Точность учёта товарных остатков (процент расхождений между учётными и фактическими данными).

в) Средняя температура в складских помещениях.

г) Количество сотрудников, работающих на складе.

Какой показатель наиболее объективно отражает эффективность работы отдела логистики торгового предприятия?

а) Количество транспортных средств в автопарке компании.

б) Среднее время выполнения заказа (от поступления заявки до доставки клиенту).

в) Количество сотрудников в отделе логистики.

г) Общая площадь складских помещений.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план

на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью : учебник / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 448 с. – ISBN 978-5-394-04567-1.

2. Гутникова, О. Н. Организация и технология торговой деятельности : учебник / О. Н. Гутникова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 280 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-017456-2.

3. Глинкина, О. В. Организация коммерческой деятельности : учебник / О. В. Глинкина, Т. М. Регент (ред.), С. А. Ганина и др. – Москва : КноРус, 2024. – 320 с. – ISBN 978-5-406-12345-8.

4. Левкин, Г. Г. Коммерческая деятельность. Основы коммерции : учебное пособие / Г. Г. Левкин, О. А. Никифоров. – Санкт-Петербург : Лань, 2021. – 208 с. – ISBN 978-5-

8114-7890-5.
5. Пигунова, О. В. Стратегия коммерческой деятельности предприятия розничной торговли / О. В. Пигунова, О. Г. Аниськова. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 184 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-018765-4.

8.2. Дополнительная литература

1. Фадеева, З. О. Организация и проектирование предприятий розничной торговли : учебник / З. О. Фадеева, Д. А. Карх, С. Р. Царегородцева и др. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. – 256 с. – ISBN 978-5-7996-3587-8.
2. Донскова, Л. А. Товарный консалтинг и ассортиментная политика : учебное пособие / Л. А. Донскова, Н. М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 192 с. – ISBN 978-5-394-04123-9.
3. Дубровин, И. А. Организация производства на предприятии торговли : учебное пособие / И. А. Дубровин. – Москва : КНОРУС, 2020. – 240 с. – ISBN 978-5-406-07891-3.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Консультант Плюс: справочная правовая система http://www.consultant.ru/
- бесплатный доступ к основным актам

8.4. Интернет-ресурсы

ЭБС «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com
ЭБС «ЗНАНИУМ» https://znanium.ru
ЭБС «ЮРАЙТ» https://sochum.ru
Справочно-правовая система «ГАРАНТ» http://www.garant.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

Перечень программного обеспечения:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- МТС-link

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru