

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НОВОСИБИРСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. А.Н. КОСЫГИНА
(ТЕХНОЛОГИИ. ДИЗАЙН. ИСКУССТВО)»**
(НТИ (филиал) РГУ им. А.Н. Косыгина)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
по междисциплинарному курсу

ПМ.01 Организация и осуществление торговой деятельности

МДК.01.02 Организация и осуществление продаж

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
38.02.08 Торговое дело

Новосибирск 2025

Лист согласований ФОМ

Разработчик:

доцент, канд. экон. наук

О.А. Сапрыкина

Рецензент:

доцент, канд. экон. наук

Н.И. Воронина

Фонд оценочных материалов рассмотрен на заседании кафедры «Экономики и управления», протокол № 01 от «29» августа 2025 г.

Зав. кафедрой «Экономики и управления»

доц., канд. экон. наук

О.А. Сапрыкина

1 СПЕЦИФИКАЦИЯ (ПАСПОРТ) ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Комплект оценочных материалов предназначен для оценивания компетенций обучающихся по УГС 38.00.00 Экономика и управление, по специальности среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело, квалификация «Специалист торгового дела», междисциплинарный курс «Организация и осуществление продаж» в рамках ПМ.01 «Организация и осуществление торговой деятельности»

Перечень формируемых компетенций ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ПК 1.2. Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта

ПК 1.6. Осуществлять подготовку к заключению внешнеторгового контракта и его документальное сопровождение

№ п/п	Контролируемые разделы междисциплинарного курса	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 2.1. Организация и управление торгово-технологическими процессами в оптовой торговле	ОК 05 ПК 1.2. ПК 1.6.	Практическое занятие 1 Практическое занятие 2 Самостоятельная работа 1 Текущий контроль
2.	Тема 2.2 Организация и управление торгово-технологическими процессами в розничной торговле	ОК 05 ПК 1.2. ПК 1.6.	Практическое занятие 3 Самостоятельная работа 2 Текущий контроль
3.	Тема 2.3. Организация и управление торгово-технологическими процессами в электронной торговле	ОК 05 ПК 1.2. ПК 1.6.	Практическое занятие 4 Практическое занятие 5 Самостоятельная работа 3 Текущий контроль
Промежуточная аттестация (экзамен)			

Комплект оценочных материалов предназначен для оценивания компетенций обучающихся по УГС 38.00.00 Экономика и управление, по специальности среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело, дисциплина «МДК.01.02 Организация и осуществление продаж» в ПМ.01 «Организация и осуществление торговой деятельности».

Перечень формируемых компетенций: ОК 5, ПК 1,2, ПК 1.6

Компетенция	Показатели	Наименование оценочного средства
1	2	3
ОК 05 Осуществлять устную и письменную	Знает: – особенности социального и культурного контекста – правила оформления документов и построения устных сообщений	Текущий контроль Практические занятия

Компетенция	Показатели	Наименование оценочного средства
1	2	3
коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекст	Умеет: – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	тесты 1-5
ПК 1.2. Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта	– Знает – правовые нормы оформления и заключения договоров с поставщиками и потребителями товаров и услуг – структуру и содержание договора поставки, спецификации и сопроводительного письма критериев – поиск и методы отбора поставщиков – методы и инструментов работы с базами больших данных – требования к порядку заполнения и ведения рабочей документации; – схем электронного документооборота Умеет – применять нормы гражданского законодательства в области регулирования договорных отношений; – осуществлять выбор поставщиков – оформлять заказы на поставку товаров с применением компьютерных программ; – составлять документы, деловые письма, предложения, заказы на поставку товаров, осуществлять; – безналичные расчеты, в т. ч. с использованием современных технических средств; – создавать и вести информационную базу поставщиков и покупателей с применением технологий больших данных; – обобщать полученную информацию, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы, архивировать полученную информацию и обеспечивать ее безопасность; – работать в единой информационной системе;	Текущий контроль Практические занятия 1-5
ПК 1.6. Организовывать выполнение торгово-технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий	Знает: – виды торговых структур – формы и виды торговли, составных элементов торговой деятельности: материально технической базы торговли; инфраструктуры потребительского рынка – средства, методы, инновации в отрасли – организацию торгово-технологических процессов в офлайн и онлайн торговле – требования к порядку заполнения и ведения рабочей документации, схем электронного документооборота – основные и дополнительные услуги оптовой и рознич-	Текущий контроль Практические занятия 1-5

Компетенция	Показатели	Наименование оценочного средства
1	2	3
	ной; целей, задач, принципов, объектов, субъектов внутренней и внешней торговли – требования законодательства Российской Федерации нормативных правовых актов, регулирующих торговую деятельность – правила торговли – количественные и качественные показатели оценки эффективности торговой деятельности Умеет: – осуществлять процесс поиска и заказа товаров с применением цифровых платформ – осуществлять процесс управления доставкой товаров покупателю используя возможности интернет-вещей – проводить анализ перемещения покупателей по торговому залу по данным камер видео наблюдений с целью оптимизации торгового пространства – осуществлять контроль за количеством и сроками хранения продовольственных товаров с применением датчиков контроля (интернет-вещей) – использовать технологии дополненной реальности для повышения объема продаж – применять цифровые вывески с использованием компьютерного зрения – применять технологии интернет-вещей в организации работы торговых площадок – управления полочным пространством магазина в облачной ABM SHELF – оформлять факт продажи товаров с применением цифровых инструментов: онлайн-касс, электронных платформ, ресурсов интернет, безналичных платежей, регистрация продаж в системе ЕГАИС – применять электронный документооборот – осуществлять торгово-технологические процессы, в том числе, с использованием техники эффективных коммуникаций – применять основные ИИ-решения - системы распознавания естественного языка, интеллектуальные системы поддержки принятия решений, распознавания и синтез речи, интеллектуальный анализ текстовых документов, роботы, видео аналитика, чат-боты – оформлять заказы на поставку товаров с применением компьютерных программ – осуществлять цифровые платежи, облачные вычисления, системный анализ больших данных, использовать технологии 5G в организации деловой переписки и электронного документооборота – пользоваться современными поисковыми системами для сбора информации о внутренних внешних рынках	

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое занятие № 1 «Определение технико-экономических показателей работы склада. Применение методов управления процессами складской грузообработки «1С: WMS Логистика»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в оптовой торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

I. Расчетная часть

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ условного оптового склада за месяц:

Площадь склада – 2500 кв. м.

Полезная высота хранения – 8 метров.

Количество ячеек хранения – 4500 шт.

Объем принятого груза (приход от поставщиков) – 1200 паллетомест.

Объем отгруженного груза (заказы клиентов B2B/B2C) – 1150 паллетомест.

Среднесписочная численность персонала – 25 человек.

Фонд оплаты труда (ФОТ) – 750 000 руб./мес.

Затраты на аренду и коммунальные услуги – 400 000 руб./мес.

Стоимость товарных запасов (средняя) – 15 000 000 руб.

Количество выполненных безошибочных заказов – 3200 ед.

Общее количество обработанных заказов – 3500 ед.

ЗАДАНИЕ 1. Рассчитать показатели:

Коэффициент утилизации площади (K_s) – отношение площади, занятой под стеллажное хранение, к общей площади склада (стеллажи занимают 1800 кв. м.).

Коэффициент утилизации объема (K_v) – отношение фактически используемого объема (высота среднего хранимого поддона 1,2 м · площадь под стеллажами) к общему возможному объему склада.

Грузооборот склада (G) – суммарный объем принятых и отгруженных грузов в натуральном выражении (паллеты).

Производительность труда одного сотрудника (P) – $G/\text{Численность}$.

Удельные эксплуатационные затраты (C_{exp}) – сумма ФОТ и аренды, деленная на общий грузооборот (руб./паллета).

ЗАДАНИЕ 2. Анализ оборачиваемости и стоимости содержания запасов

Рассчитать коэффициент оборачиваемости запасов (K_{turn}) исходя из данных об отгрузке и средней стоимости остатков.

Определить средний срок хранения одной партии товара в днях (число дней в месяце 30).

Рассчитать стоимость содержания запаса в процентах от его среднегодовой стоимости (используя рассчитанные удельные затраты).

ЗАДАНИЕ 3. Оценка качества сервиса

Рассчитать долю идеальных заказов на основе количества ошибок при сборке.

Рассчитать точность инвентаризации (если известно, что было проведено 5 циклических пересчетов и выявлено 2 расхождения).

II. Работа в программной среде «1С»

Преподаватель демонстрирует интерфейс системы, затем студенты работают самостоятельно (или в группах) в режиме эмуляции бизнес-процессов.

ЗАДАНИЕ 4. Настройка топологии и адресного хранения

Создать в базе данных рабочую зону «Зона отбора» и «Зону консолидации».

Задать правила ABC-анализа для автоматического распределения товаров: товары категории А (часто заказываемые клиентами) должны быть размещены в нижних ячейках зоны отбора, категория С – на верхних ярусах.

ЗАДАНИЕ 5. Управление входящим потоком (Приемка)

Оформить документ «Заказ поставщику» на основании входящих накладных.

Провести операцию приемки товара с использованием терминала сбора данных (ТСД): сканирование штрихкода товара, подтверждение количества, автоматическая печать этикетки с адресом хранения.

Зафиксировать выявленную недостачу (виртуально) через акт о расхождении.

ЗАДАНИЕ 6. Оптимизация исходящего потока (Отгрузка) – ключевое задание блока

На основании полученных заказов от отдела продаж создать документ «Транспортное задание». Система должна автоматически предложить оптимальные маршруты обхода ячеек сборщиком (Wave Picking или Cluster Picking) для минимизации пробега по складу.

Выполнить задачу на отбор: имитировать работу комплектовщика с ТСД (сканирование ячейки → сканирование товара → подтверждение веса).

Практический кейс: В систему поступает срочный VIP-заказ от ключевого клиента. Студентам необходимо вручную повысить приоритет этой задачи в очереди WMS так, чтобы она была собрана вне основной волны, не останавливая текущие процессы сборки массовых заказов.

Оформить упаковку и отгрузку сформированных паллет, генерацию сопроводительных документов (УПД) для передачи клиенту.

ЗАДАНИЕ 7. Контроль и анализ отклонений в реальном времени

Используя рабочий стол диспетчера WMS, выявить «бутылочное горлышко»: найти операцию, которая выполняется дольше нормативного времени (например, зона упаковки перегружена).

Предложить управленческое решение в рамках интерфейса программы (перераспределить сотрудников между зонами) и зафиксировать изменение статуса задач.

III. Аналитика и синтез результатов

ЗАДАНИЕ 8. Формирование отчета и выводы

Экспортировать из системы «1С» отчет «Анализ выполнения задач» за период ПЗ.

Сравнить фактическую производительность (количество строк заказа, собранных за час работы в блоке 3) с расчетным показателем производительности (выполнен ранее).

Ответить на контрольные вопросы письменно:

- Как внедрение динамического адресного хранения повлияло на время поиска товара?
- Какие технико-экономические показатели улучшатся на предприятии после автоматизации, а какие могут вырасти (например, амортизация оборудования)?

- Как сокращение времени сборки заказа на складе влияет на цикл сделки в отделе продаж? Приведите пример влияния на конверсию.
- Оцените экономический эффект от внедрения приоритизации VIP-заказов (упущенная выгода при задержке vs. риск потери крупного контракта).

Методические рекомендации для преподавателя:

При отсутствии доступа к реальному ПО допускается использование распечатанных экранных форм («симуляторов») интерфейса «1С:WMS», где студентам нужно поставить галочки в правильной последовательности операций согласно регламенту.

Часть расчетов можно автоматизировать, подготовив файл Excel с формулами, куда студенты будут вносить только переменные данные, фокусируясь на анализе результата, а не на арифметике.

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое занятие № 2 «Документальное оформление приемки товаров по количеству»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в оптовой торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

I. Базовая документальная приемка

- Транспортная накладная (ТН);
- ТОРГ-12 или УПД со статусом «1»;
- Упаковочный лист (Packing List) от поставщика.

ЗАДАНИЕ 1. Проверить комплектность и корректность заполнения предоставленных документов. Выявить ошибки (отсутствие подписи водителя, неверно указанный вес брутто, отсутствие ссылки на доверенность). Составить реестр ошибок.

ЗАДАНИЕ 2. На основании данных упаковочного листа и физического набора коробок (представленного в виде карточек с номерами) зафиксировать количество прибывших мест. Условие: В поставке должно быть 50 коробок. Фактически прибыло 48. Действие студента: Сделать отметку в транспортной накладной/УПД о фактически принятом количестве мест, заверив подписью водителя-экспедитора.

ЗАДАНИЕ 3. Оформление внутритарной приемки. Преподаватель объявляет условие: при вскрытии одной из недостающих коробок внутри обнаружен вложенный акт внутреннего перемещения от завода-изготовителя, объясняющий отгрузку меньшего количества («пересортица на производстве»). Действие студента: Отразить этот факт в акте осмотра тары и принять решение о дальнейшей судьбе партии (приемка остальной части без акта или полная приостановка).

II. Работа с расхождениями и претензионными документами

ЗАДАНИЕ 4. Недостача в пределах норм естественной убыли
Исходные данные: поставлено 10 канистр моторного масла по 20 литров каждая (всего 200 л). Температура на улице -25°C. При замере фактический объем составил 198 литров. Нормы естественной убыли для данного вида транспортировки – 1%.

ВОПРОСЫ:

Рассчитать допустимую погрешность ($200 \cdot 0.01 = 2$ литра).

Определить, является ли недостача основанием для претензии.

Заполнить соответствующие графы в документе приемки.

ЗАДАНИЕ 5. Масштабная недостача (оформление Акта ТОРГ-2)

Исходные данные: по документам УПД числится 100 единиц товара «Смартфон Модель X». Фактически при поштучном пересчете обнаружено 94 единицы. Тара повреждена не была, пломбы целы.

ВЫПОЛНИТЬ:

Вызвать представителя поставщика (составить текст телефонограммы или электронного уведомления с указанием времени вызова согласно договору – например, «в течение 24 часов»).

Заполнить бланк унифицированной формы ТОРГ-2 (или разработать собственный акт, если предприятие отказалось от унифицированных форм). Особое внимание уделить разделу «Сведения о расхождениях»: указать номер строки по накладной, наименование, единицу измерения, количество по документу, количество фактически и размер отклонения (-6 шт.).

Подписать акт комиссией (председатель комиссии – студент, члены комиссии – одноклассники, представитель общественности – роль преподавателя).

ЗАДАНИЕ 6. Излишки и пересортица

Исходные данные:

заказано 50 штук «Кабель силовой ВВГнг 3х2.5»;

поступило 48 штук указанного кабеля и 5 штук «Кабель ВВГнг 3х1.5», которые в документах не значатся.

ВЫПОЛНИТЬ:

Оформить приемку основного товара.

На излишки другого артикула составить отдельный акт (принять на ответственное хранение до выяснения причин). Описать алгоритм дальнейших действий кладовщика (опечатывание излишков, доклад руководителю).

III. Расчетная часть и финансовые последствия

Задание 7. На основании заполненного Акта ТОРГ-2 из Кейса №2 необходимо:

Рассчитать сумму претензии к поставщику (цена за единицу задана преподавателем, например, 15 000 руб.). Учесть НДС (22%).

Оформить бухгалтерскую справку-расчет:

какую проводку должен сделать бухгалтер (Дт 76.2 Кт 60)?

как это отразится на входящем НДС (использование корректировочного счета-фактуры или УКД).

Проверить влияние выявленной недостачи на себестоимость закупки данной партии товара для компании-получателя.

IV. Комплексный ситуационный практикум

ЗАДАНИЕ 8. Имитация реального рабочего дня склада.

Студентам выдан пакет документов на поставку (детали для сборки мебели):

Часть товара пришла россыпью вместо заводских наборов (недокомплект).

Одно грузовое место имеет следы намокания.

Количество мест совпадает, но общий вес брутто меньше заявленного на 15 кг.

ВЫПОЛНИТЬ:

студент в роли старшего смены. Ему необходимо:

Принять оперативное решение:

Разрешить выгрузку в зону хранения или оставить машину на рампе.

Распределить задачи между виртуальными подчиненными (кто считает, кто фотографирует брак).

Подготовить полный пакет закрывающих документов для передачи в юридический отдел: исправленный УПД (через корректировку), фото-фиксация проблемы, Акт ТОРГ-2 и проект досудебной претензии.

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Уровень освоения	Критерии
1	2
0-49 баллов (оценка «не удовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое занятие № 3 «Ознакомление с ГОСТ Р 51303-2013. Торговля. Термины. Определения. Идентификация видов и типов организаций торговли в соответствии с ГОСТ «Торговля. Термины. Определения»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в розничной торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

I. Структура и понятийный аппарат стандарта

ЗАДАНИЕ 1. Аудит структуры документа.

Студенты открывают текст ГОСТ Р 51303-2013.

Необходимо составить схему разделов стандарта:

область применения → Нормативные ссылки → Термины и определения.

Выделить основные классификационные группы: торговые структуры, объекты торговой деятельности, процессы, результаты.

ЗАДАНИЕ 2. Установление родо-видовых связей.

Используя алфавитный указатель или поиск по тексту, найти определения для цепочки понятий:

Розничная торговля → Стационарная торговая сеть → Магазин.

Выписать обязательные признаки магазина согласно пункту 46 ГОСТа (наличие торговых, подсобных, административно-бытовых помещений).

ЗАДАНИЕ 3. Разграничение смежных понятий.

Заполнить сравнительную таблицу определений из ГОСТа:

Павильон vs Киоск (наличие торгового зала);

Торговая палатка vs Торговая тележка;

Дискаунтер vs Магазин «у дома»

(на основе анализа признаков ассортимента и ценовой политики, заложенных в терминах форматов).

МИНИЗАДАНИЕ:

Преподаватель зачитывает описание объекта, например:

небольшое строение без торгового зала, рассчитанное на одно рабочее место продавца.

Студент должен найти термин в ГОСТе и обосновать выбор пунктами стандарта.

II. Классификация стационарной торговой сети

ЗАДАНИЕ 4. Идентификация типа предприятия.

Выдается список из 10–15 описаний реально существующих российских сетей (например, «Пятерочка», «Магнит Экстра», «ВкусВилл», «Светофор», «Золотое Яблоко», «Чижик»).

Выполнить:

соотнести описание с термином ГОСТа (супермаркет, гипермаркет, минимаркет, магазин товаров повседневного спроса, специализированный магазин, дискаунтер).

Обосновать выбор ссылками на площадь торгового зала и широту ассортимента, указанные в стандарте.

ЗАДАНИЕ 5. Анализ формата «Магазин самообслуживания».

Найти определение в ГОСТе.

Проанализировать, какие изменения в торгово-технологическом процессе (пути движения покупателей, выкладка, работа кассового узла) влечет за собой переход от прилавочной формы к самообслуживанию согласно классификации объектов.

ЗАДАНИЕ 6. Работа со специализированным магазином.

Описание: «Торговый объект площадью 150 кв. м, где реализуется только кофе собственной обжарки, чай и кондитерские изделия к ним. Продавец является консультантом».

Вопросы: Каков тип организации по признаку ассортимента? Какова форма обслуживания? Требуется ли здесь выделение зоны дегустации как отдельного помещения согласно структуре объекта?

III. Нестационарная торговля и дистанционные каналы

ЗАДАНИЕ 7. Классификация мобильных объектов.

Определить статус по ГОСТу следующих мобильных объектов:

автолавка, фудтрак, вендинговый аппарат.

В чем ключевое отличие «развозной торговли» от «разносной»?

Составить паспорт нестационарного торгового объекта (НТО), заполняя графы строго терминами из раздела 5 стандарта.

ЗАДАНИЕ 8. Идентификация дистанционной торговли.

Найти в ГОСТе определение – «дистанционный способ продажи товара».

Сравнить это определение с определением «торгового автомата».

Вопросы:

Является ли постамат объектом торговой сети? Если да, то к какому типу он относится (вспомогательный объект, пункт выдачи заказов)? Почему ПВЗ маркетплейсов часто юридически не являются «магазинами» в строгом смысле ГОСТа?

Минизадание:

Студентам дается описание магазина «Сбермаркет» или пунктов выдачи заказов Wildberries с примерочными.

Задача – разложить этот сложный объект на составляющие типы торговли по ГОСТу (розничная + дистанционная + комиссионная/агентская деятельность).

IV. Организационно-правовые формы и субъекты рынка

ЗАДАНИЕ 9. Субъекты торговой деятельности.

Разграничить понятия: Хозяйствующий субъект, Продавец, Покупатель.

Определить, может ли самозанятый гражданин быть «продавцом» в контексте данного ГОСТа при реализации товаров собственного производства.

ЗАДАНИЕ 10. Торговые сети.

Найти определение «торговой сети».

Рассчитать порог доминирования (если это предусмотрено действующим законодательством на момент занятия, хотя ГОСТ дает именно дефиницию объединения).

Выполнить: Дан холдинг, владеющий сетью супермаркетов под брендом «А» и сетью магазинов косметики под брендом «Б». Являются ли они одной торговой сетью по ГОСТу? Зависит ли ответ от наличия единого распределительного центра?

V. Комплексное проектирование и диагностика

Проектная работа (в группах по 3–4 человека): Каждая группа получает карточку-задание на открытие нового торгового объекта.

Пример задания: «Открыть объект шаговой доступности в спальном районе. Площадь застройки ограничена 80 кв. м. Целевая аудитория – пенсионеры и домохозяйки. Ассортимент: хлеб, молоко, бытовая химия первой необходимости».

Результат работы группы (письменный отчет):

- формулировка наименования – необходимо придумать название;
- идентификация по ГОСТу – необходимо указать точный тип объекта (например, «Минимаркет») и форму торгового обслуживания («Индивидуальное обслуживание продавцом через прилавок»);
- структурный состав – необходимо перечислить необходимые помещения согласно определению выбранного типа (торговый зал, зона приемки – обязательно; административные – опционально);
- классификация процесса – необходимо описать вид торговой деятельности (розничная торговля продовольственными товарами).
- анти-Кейс («найди ошибку») – группы студентов обмениваются отчетами. Задача проверяющей стороны – найти нарушения терминологии ГОСТа в чужом проекте (например, если названо «бутиком» помещение с ассортиментом из хлеба и сахара).

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов	Выставляется студенту, который не знает значительной части программ-

Уровень освоения	Критерии
1	2
(оценка «не удовлетворительно»)	ного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое занятие № 4 «Поиск, заказ и управление доставкой товаров покупателю с применением цифровых платформ и сквозных технологий»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в электронной торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

I. Цифровой след покупателя и поисковая оптимизация

В электронной торговле процесс «поиска» товара является ключевым этапом воронки продаж. Если товар не найден, продажа не состоится.

ЗАДАНИЕ 1. Анализ факторов ранжирования карточек товаров.

Студентам выдаются скриншоты топ-5 выдачи по высокочастотному запросу (например, «робот-пылесос») на Wildberries или Ozon.

ВЫПОЛНИТЬ: Провести сравнительный анализ первых трех позиций.

Выявить корреляцию между позицией в выдаче и следующими параметрами: заполненность характеристик, количество отзывов, рейтинг продавца, наличие видеообложки, участие в акциях.

Рассчитать условный «индекс видимости» для карточки из топ-10, используя веса предложенных параметров, и предложить гипотезу, какие изменения поднимут ее в топ-3.

ЗАДАНИЕ 2. Управление корзиной и триггерные продажи.

Преподаватель описывает сценарий: покупатель положил дорогой смартфон в корзину, но закрыл вкладку через 2 часа.

ВЫПОЛНИТЬ:

Описать цепочку «сквозных» уведомлений (Email → \rightarrow → Push-уведомление в приложении → \rightarrow → Сообщение в мессенджере).

Написать тексты этих сообщений.

Первое – мягкое напоминание через 3 часа.

Второе – предложение скидки 3% при оформлении в течение суток.

Третье – уведомление о снижении остатка на складе («Осталось 2 штуки»).

II. Блок 2. Оформление заказа и интеграция платежных шлюзов

ЗАДАНИЕ 3. Симуляция чек-аута (Checkout).

Использование учебной версии CMS интернет-магазина (или детальная прорисовка схемы интерфейса).

Сценарий: Покупатель выбирает между оплатой картой онлайн, СБП (QR-код), Долями/Сплитом (BNPL-сервисы) и оплатой курьеру.

ВЫПОЛНИТЬ:

Заполнить таблицу сравнения конверсии и рисков для магазина.

Объяснить технологию работы «заморозки» средств (преавторизации) на карте клиента и почему это критически важно для техпроцесса перед передачей товара на склад фулфилмента.

ЗАДАНИЕ 4. Валидация данных пользователя.

Разбор кейсов ошибок ввода:

Неверный индекс почтового отделения.

Несуществующий номер телефона.

Адрес находится вне зоны покрытия курьерской службы.

ВЫПОЛНИТЬ: Настроить логику автоматических подсказок в форме заказа.

Как система должна реагировать на ошибку «на лету», чтобы не прерывать сессию покупки?

III. Блок 3. Сквозное управление логистикой и цифровыми платформами

ЗАДАНИЕ 5. Выбор модели фулфилмента

– Fulfillment by Operator – FBO

– Fulfillment by Seller - FBS.

Дано описание товара: «Хрупкая элитная парфюмерия, средний срок оборачиваемости 45 дней».

ВЫПОЛНИТЬ:

Обосновать выбор схемы работы.

Для FBO рассчитать затраты на логистику до склада площадки и приемку.

Для FBS рассчитать необходимость наличия собственного упаковочного места и интеграцию CRM с API маркетплейса для мгновенной передачи статуса «Отгружено». Составить схему движения информационных пакетов (ID-заказа).

ЗАДАНИЕ 6. Работа в TMS (Transport Management System) и WMS.

Имитация рабочего стола диспетчера службы доставки (например, модуля внутри ERP-системы или стороннего агрегатора доставок).

Вводные данные: 15 заказов на завтра. География: Москва и область. Габариты разные.

Действия студента:

Произвести автоматическое распределение заказов по зонам доставки.

Назначить заказы конкретным курьерам с учетом их текущей загруженности (интеграция с GPS-трекингом).

Сгенерировать маршрутные листы и штрихкодированные накладные.

Сквозной кейс: Клиент внезапно меняет адрес доставки с домашнего на рабочий, когда курьер уже выехал. Студент должен выполнить процедуру переадресации в системе, пересчитать стоимость для клиента (если применимо) и скорректировать ETA (время прибытия) в трекинговом виджете.

ЗАДАНИЕ 7. Применение RFID и систем прослеживаемости.

Разбор технологии «последней мили».

ВЫПОЛНИТЬ: Описать путь информационного сигнала от момента сканирования QR-кода курьером в мобильном приложении до появления пуш-уведомления у покупателя «Курьер прибыл!». Указать, какие протоколы связи (API) задействованы на стыке приложения курьер и личного кабинета покупателя.

IV. Блок 4. Постпродажное обслуживание и аналитика возвратов

ЗАДАНИЕ 8. Управление обратной логистикой (Reverse Logistics).

Покупатель оформляет отказ от части заказа (из 3 вещей берет 1) в момент получения у двери.

ВЫПОЛНИТЬ:

Описать движение возвращаемого товара.

Как быстро информация об отказе должна уйти из мобильного приложения курьера обратно в учетную систему магазина, чтобы остатки корректно отобразились на сайте?

Кто несет расходы на «холостой пробег» курьера согласно оферте платформы?

ЗАДАНИЕ 9. Сбор и обработка цифрового фидбека.

Заказ успешно доставлен.

ВЫПОЛНИТЬ:

Спроектировать автоматизированную цепочку сбора NPS (индекса лояльности).

Когда необходимо отправить запрос на оценку после смены статуса на «Доставлено»?

Какие элементы UI/UX должны быть в письме, чтобы максимизировать процент ответов?

Предусмотреть автоматический перевод негативного отзыва (1–2 звезды) напрямую руководителю отдела контроля качества, минуя общую ленту модерации.

V. Блок 5. Итоговый симулятор «Черный лебедь»

ЗАДАНИЕ 10. Комплексная ситуационная задача.

Ситуация: Резкий всплеск спроса (акция закончилась, а трафик остался).

Система показывает перегрузку склада сборки (WMS выдает алерт «Очередь печати стикеров > 500 шт.»). Одновременно происходит технический сбой у внешней курьерской службы (API недоступен).

Решение студента:

Включить режим «Стоп-лосс» на витрине (автоматическое увеличение срока доставки в каталоге, чтобы снизить конверсию в покупку).

Перераспределить часть потока заказов на альтернативного логистического партнера вручную.

Подготовить шаблон массовой рассылки клиентам, чьи заказы задерживаются более чем на 24 часа, с предложением промокода на следующую покупку.

Методические рекомендации для преподавателя:

Для данного объема времени целесообразно использовать метод «перевернутого класса»: студенты приходят на занятие, предварительно изучив основные термины (маркетплейс, селлер, фулфилмент, API, SLIP-принтер). Само занятие проходит в формате активной работы за компьютерами с эмуляторами панелей управления (можно использовать демо-доступы к сервисам МойСклад, RetailCRM или макеты интерфейсов в Miro/Figma).

Домашнее задание:

Подготовить сравнительную таблицу условий комиссий и стоимости последней мили для двух конкурирующих служб доставки (например, СДЭК и Vohberry) для категории «Товары весом до 5 кг». На основе таблицы выбрать оптимального подрядчика для стартапа по продаже чая ручной работы.

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справ-

Уровень освоения	Критерии
1	2
	ляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое занятие № 5 «Организация работы торговых площадок на основе сквозных технологий»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в электронной торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

I. Архитектура платформы и онбординг партнеров

ЗАДАНИЕ 1. Идентификация модели торговой площадки.

Даны описания пяти российских платформ: Ozon, Wildberries, СберМаркет, Flowwow, Profi.ru.

ВЫПОЛНИТЬ:

Классифицировать их по типу взаимодействия:

B2C Marketplace (товары от бизнеса клиенту);

C2C/C2B (услуги или товары от частных лиц);

Агрегатор заказов vs Фулфилмент-площадка.

Необходимо обосновать выбор, ссылаясь на то, кто владеет товаром в момент передачи покупателю и кто несет ответственность за эквайринг.

ЗАДАНИЕ 2. Проектирование личного кабинета продавца (Seller Dashboard).

Группа делится на подгруппы. Каждая получает описание ниши (например, «Производитель фермерской молочной продукции» или «Импортер электроники»).

ВЫПОЛНИТЬ:

Спроектировать структуру меню личного кабинета.

Обязательные блоки должны отражать сквозной процесс:

Управление товарами → Управление ценами и акциями → Логистика (FBO/FBS/DBS) → Финансы и отчеты → Работа с отзывами.

Нарисовать схему переходов между разделами (Customer Journey Map администратора магазина).

ЗАДАНИЕ 3. Верификация и комплаенс-контроль.

Разбор кейса регистрации юридического лица из КНР на российской площадке.

ВЫПОЛНИТЬ:

Описать перечень документов, которые площадка должна запросить автоматически через систему электронного документооборота (ЭДО), чтобы соблюсти требования законодательства РФ (сертификаты соответствия ЕАЭС, таможенные декларации).

II. Сквозное управление данными и контентная интеграция

ЗАДАНИЕ 4. Настройка PIM-системы (Product Information Management).

Дана таблица Excel с 50 номенклатурными позициями (артикул, название, закупочная цена, вес нетто).

ВЫПОЛНИТЬ:

Преобразовать данные под требования API конкретной площадки.

Создать маппинг (сопоставление) полей:

как поле Weight_Grams из базы данных поставщика превращается в

Размерно-весовые характеристики в карточке товара маркетплейса.

Добавить автоматическую генерацию штрихкодов (баркодов) для позиций, у которых их нет.

ЗАДАНИЕ 5. Синхронизация остатков в реальном времени.

Кейс: У селлера есть собственный интернет-магазин и витрина на маркетплейсе.

На складе физически осталось 2 единицы редкого товара.

Сценарий: Одновременно приходят два заказа: с сайта и с маркетплейса.

ВЫПОЛНИТЬ:

Описать логику работы middleware-программы (шлюза),

которая предотвращает овербукинг (продажу одного товара дважды).

Как быстро должен обновиться статус остатка на обеих площадках после подтверждения первого заказа?

Построить алгоритм обмена JSON-запросами.

III. Алгоритмы ценообразования и продвижения

ЗАДАНИЕ 6. Парсинг и репрайсинг.

Даны скриншоты топ-5 предложений конкурентов по конкретному товару (кроссовки определенной модели).

ВЫПОЛНИТЬ:

Рассчитать оптимальную цену входа.

Использовать формулу:

Цена = Средняя_цена_конкурентов · (1 – Коэффициент_рейтинга)

Если рейтинг нашего магазина ниже 4.7, мы вынуждены давать дополнительную скидку 5% для стимулирования отзывов.

Написать условие (алгоритм «Если-То-Иначе») для системы автоматического управления ценами (репрайсера).

ЗАДАНИЕ 7. Расчет юнит-экономики рекламной кампании.

Бюджет на внутреннюю рекламу площадки – 50 000 руб.

Средний CPC (цена клика) – 15 руб.

Конверсия карточки в покупку – 8%.

Маржа с одной продажи – 800 руб.

ВЫПОЛНИТЬ:

Рассчитать количество кликов, прогнозируемое число заказов, чистую прибыль от РК и ROMI (коэффициент возврата маркетинговых инвестиций).
Принять решение о целесообразности запуска такой сквозной рекламной связки.

IV. Автоматизация логистики и электронный документооборот

ЗАДАНИЕ 8. Интеграция ЭДО и систем маркировки («Честный ЗНАК»).

Кейс поставки обуви на склад маркетплейса (модель FBO).

ВЫПОЛНИТЬ:

Описать цепочку передачи прав собственности.

Селлер формирует электронную транспортную накладную (ЭТрН) и универсальный передаточный документ (УПД). При приемке сотрудник склада сканирует коды DataMatrix.

Что произойдет в системе ГИС МТ (прослеживаемости), если код на одной коробке не пройдет проверку сканером при разгрузке фуры?

Как это заблокирует движение всей партии в личном кабинете?

ЗАДАНИЕ 9. Оптимизация сборки заказов (Wave Picking).

Анализ отчета о заказах за час: поступило 200 заказов, это в сумме 450 товаров.

ВЫПОЛНИТЬ:

Распределить задания сборщикам так, чтобы минимизировать пробег по ячейкам (используя метод кластерного отбора).

Объединить заказы, идущие в один район города, в одну маршрутную накладную до момента передачи курьерской службе.

V. Комплексный сквозной кейс «Черный лебедь / Масштабирование»

ЗАДАНИЕ 10. Имитация работы руководителя отдела E-commerce.

Ситуация: Поставщик решает выйти на три новые региональные площадки одновременно. Ассортимент – 5000 SKU. Собственного IT-отдела нет.

ВЫПОЛНИТЬ:

Выбрать архитектурное решение: использовать ли ручной ввод, готовые модули-коннекторы к 1С/МойСклад или разрабатывать кастомный API-шлюз.

Обосновать стоимость владения каждым вариантом.

Предусмотреть механизм обработки возвратов (Reverse Logistics): как сделать так, чтобы возвращенный покупателем товар автоматически вернулся в доступный остаток во всех трех личных кабинетах площадок сразу после того, как его принял курьер на ПВЗ.

Разработать регламент мониторинга доступности сервисов (SLA): что делать диспетчеру, если API одной из площадок упал на 2 часа в период распродажи (как переключить трафик или зафиксировать убытки).

ЗАДАНИЕ 11. Подготовить эссе на тему «Роль искусственного интеллекта в управлении торговыми площадками».

Проанализировать, как ИИ применяется в трех узлах сквозного процесса:

- 1) Рекомендательные системы (поиск покупателя);
- 2) Антифрод-системы (защита платежей);
- 3) Прогнозирование спроса (управление запасами на складах).

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Самостоятельная работа № 1 «Услуги оптовой торговли: основные и дополнительные, удовлетворяемые их потребности»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в оптовой торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

ЗАДАНИЕ 1. Классификация и матрица ценности

Используя учебную литературу и ГОСТ Р 51304-2022 «Услуги торговли. Общие требования», составить таблицу основных услуг оптовой торговли (минимум 7 позиций), разделив их на технологические (складирование, подсортировка, доставка) и коммерческие (подбор ассортимента, кредитование, информационная поддержка).

Напротив каждой услуги указать конкретную потребность покупателя юридического лица, которую она закрывает. Пример: Услуга – «Хранение страхового запаса». Потребность – «Снижение рисков дефицита товара в рознице и минимизация площади собственного склада».

ЗАДАНИЕ 2. Кейс «Распределительный центр торговой сети»

Описать процесс прохождения партии молочной продукции от завода-изготовителя до полки магазина формата «у дома» через распределительный центр (РЦ) федерального ритейлера.

Выделить не менее трех дополнительных платных или бесплатных услуг, которые оказывает РЦ поставщику (например, стикеринг под стандарты сети, предпродажная подготовка, возвратная логистика тары).

Рассчитать экономический эффект для поставщика при использовании услуги кросс-докинга по сравнению с классической схемой длительного хранения (используйте условные цифры затрат на аренду паллето-места в сутки).

ЗАДАНИЕ 3. Реферат-анализ (на выбор)

Подготовить краткий письменный ответ (1–1,5 страницы) на тему «Специфика оптово-розничных центров (Cash & Carry) на примере российских сетей (опираясь на опыт «Торговой галереи», «Ленты» или «Магнита»)). Сравнить их модель обслуживания с классическими дистрибьюторами, работающими только через торговых представителей.

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Самостоятельная работа № 2 «Современные типы магазинов в России и за рубежом. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила продажи отдельных видов товаров»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в розничной торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

ЗАДАНИЕ 1. Карта форматов современного российского ритейла

Заполнить сравнительную таблицу минимум для 5 типов магазинов (гипермаркет, дискаунтер жесткий/мягкий, магазин «у дома», супермаркет, специализированный бутик).

Критерии сравнения:

Средняя площадь (кв. м);

Глубина и ширина ассортимента (количество SKU);

Уровень цен относительно рынка;

Степень автоматизации (кассы самообслуживания, электронные ценники);
Типичный пример из российской практики («Чижик», «ВкусВилл», «Пятерочка»).

ЗАДАНИЕ 2. Правовой аудит

Проанализировать Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (ред. от 17.05.2024).

Найти пункты, регулирующие продажу технически сложных товаров бытового назначения.

Описать алгоритм действий продавца при требовании покупателя вернуть исправный смартфон надлежащего качества на следующий день после покупки.

Дать правовое обоснование отказа со ссылками на Закон «О защите прав потребителей» (статья 25) и Перечень непродовольственных товаров... (из Постановления № 2463).

Изучить раздел о продаже ювелирных изделий. Какие сведения в обязательном порядке должны быть указаны на ярлыке изделия? Разрешен ли возврат или обмен ювелирного украшения надлежащего качества?

ЗАДАНИЕ 3. Аналитическое сравнение (Россия vs Мир)

Исследовать формат «Convenience Store» (магазины шаговой доступности 7-Eleven, Lawson) в Японии/США и сравнить его с российскими аналогами («Магнит у дома», «Дикси»).

Почему в азиатских странах в таких магазинах можно полноценно питаться и оплачивать любые госуслуги, а в России функционал пока ограничен продуктами первой необходимости?

Как менталитет потребления влияет на планировку торгового зала?

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов	Выставляется студенту, который не знает значительной части программ-

Уровень освоения	Критерии
1	2
(оценка «не удовлетворительно»)	ного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Самостоятельная работа № 3 «Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила продажи товаров дистанционным способом»

Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Организация и управление торгово-технологическими процессами в электронной торговле».

Проверяемые компетенции (код): ОК 05; ПК 1.2; ПК 1.6

Пример оценочного средства

ЗАДАНИЕ 1. Юридический разбор интерфейса сайта

Выбрать любой действующий российский маркетплейс или сайт интернет-магазина одежды. Провести мини-аудит на соответствие требованиям статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей» (дистанционный способ продажи):

- наличие полных реквизитов продавца (наименование юридического лица, ОГРН, адрес места нахождения);
- наличие оферты (публичного договора);
- четкое указание срока действия предложения (цены);
- наличие информации о сроке и порядке возврата товара надлежащего качества.

Результат представить как скриншоты страниц + заключение о наличии/отсутствии нарушений, за которые Роспотребнадзор может наложить штраф.

ЗАДАНИЕ 2. Расчет периода охлаждения и алгоритмы отказов

Ситуационная задача «Почта России».

Покупатель заказал товар из Китая (прямая доставка физическому лицу).

Посылка пришла через 25 дней.

В течение какого времени покупатель имеет право отказаться от товара надлежащего качества после его получения?

В какой срок он мог отказаться до момента передачи?

Что делать, если продавец утверждает, что срок отказа составляет всего 7 дней?

Ситуационная задача «Бракованный диван».

При доставке мебели обнаружен дефект обивки.

Описать пошаговый алгоритм действий потребителя согласно Закону (фиксация акта приема-передачи с претензией, сроки удовлетворения требований о замене/ремонте/снижении цены).

Кто должен оплачивать повторную доставку дивана на склад для экспертизы?

ЗАДАНИЕ 3. Проектирование памятки для колл-центра

Составить текст инструкции (скрипта) для оператора интернет-магазина.

Инструкция должна помогать сотруднику обрабатывать звонки от клиентов, желающих вернуть товар надлежащего качества (например, платье, которое не подошло по размеру), купленный неделю назад.

Оператор должен четко знать границы своих полномочий (когда нужно просто выслать бланк заявления, а когда необходимо переводить звонок на юридический отдел,

например, если истек 7-дневный срок возврата, но информация о нем не была предоставлена в письменном виде при передаче товара).

Форма отчетности по итогам самостоятельной работы:

единый файл в формате Word, содержащий:

Заполненные таблицы (Темы 2.1 и 2.2).

Письменные ответы-решения кейсов с указанием ссылок на конкретные статьи законов (Темы 2.2 и 2.3).

Скриншоты аудита сайта (Тема 2.3).

Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
1	2
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Тестовые задания по компетенциям

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Таблица 1 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК 05

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
1	2	3	4	5
базовый	1.1	Как называется документ, подтверждающий факт передачи товара от поставщика покупателю? А) Счет-фактура Б) Товарная накладная В) Кассовый чек Г) Платежное поручение	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
	1.2	Выберите слово, которое правильно ставить в словосочетании при общении с клиентом: А) Оплатить за товар Б) Оплатить товар В) Уплатить за товар Г) Заплатить по товару	б	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.3	Что такое «УТП» в теории продаж? А) Управление торговым представительством Б) Уникальное торговое предложение В) Универсальный торговый план Г) Уровень торговой прибыли	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.4	Какая форма приветствия является наиболее уместной при начале телефонного разговора с новым корпоративным клиентом? А) «Да, алло» Б) «Слушаю вас» В) «Добрый день, компания [Название], отдел продаж, меня зовут...» Г) «Говорите»	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.5	Какой термин ГОСТ использует для обозначения специально оборудованного здания или его части, предназначенного для продажи товаров и оказания услуг покупателям? А) Киоск Б) Павильон В) Магазин Г) Лоток	а	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.6	Укажите правильную грамматическую форму множественного числа слова «Договор» (в контексте деловой переписки): А) Договора Б) ДОговоры В) ДоговОры Г) ДоговорА	в	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.7	Процесс выкладки товаров на полки магазина в определенном порядке называется: А) Стеллажирование Б) Мерчандайзинг В) Инвентаризация Г) Комплектация	в	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.8	Как следует обращаться к клиенту в официальном электронном письме, если вы не знаете его имени и пола? А) «Привет!» Б) «Здравствуйте!»	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
		В) «Дорогой клиент» Г) Оставить поле обращения пустым		
	1.9	Документ, содержащий перечень претензий покупателя к поставщику из-за несоответствия качества или количества товара, – это: А) Акт сверки Б) Претензионное письмо (рекламация) В) Объяснительная записка Г) График поставок	в	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.10	Какое действие продавца относится к технике «активного слушания»? А) Перебивание клиента для уточнения цены Б) Повторение ключевого смысла фразы клиента своими словами В) Постоянное молчание без зрительного контакта Г) Чтение скрипта со смартфона	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	1.11	Как правильно пишется профессиональная аббревиатура системы управления складом? А) WMS логистика Б) BMS система В) Система WMS Г) w.m.s.-система.	б	Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов
	1.12	Окончательная договоренность между продавцом и покупателем о цене фиксируется в... А) Протоколе разногласий Б) Спецификации или приложении к договору В) Коммерческом предложении Г) Уставе организации.	б	Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов
повышенный	1.13	Соотнесите профессиональный термин с его значением. Термин: 1. Фулфилмент 2. Кросс-докинг 3. Вейв-пикинг 4. Пакинг А. Метод отбора товаров на складе несколькими заказами одновременно для экономии времени сборщика. Б. Комплекс операций с момента оформления заказа покупателем до момента получения им покупки. В. Складская операция, при которой отгрузка товара осуществляется напрямую	1-б 2-в 3-а 4-г	Задания закрытого типа на установление соответствия

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
		из зоны приемки без размещения в зоне долговременного хранения. Г. Процесс упаковки отобранных товаров в транспортную тару перед отправкой клиенту.		
	1.14	Расположите этапы работы с возражением клиента в правильном логическом порядке: а) аргументация (предложение решения) б) выслушивание (без перебивания) в) согласие / присоединение («я понимаю ваши сомнения...», «да, вопрос цены важен...») г) уточняющий вопрос («правильно ли я понимаю, что вас смущает именно срок поставки?»)	бвга	Задания закрытого типа на установление последовательности
	1.15	Установление соответствия (Тип ошибки – Пример) Определите тип речевой ошибки в деловой коммуникации: Тип ошибки: 1. Орфоэпическая 2. Лексическая (плеоназм) 3. Морфологическая 4. Речевая (просторечие) Пример речи менеджера А. Произношение «звОнит» вместо «звонИт». Б. «Свободная вакансия» или «май месяц». В. «Более красивее», «самый лучший сервис» Г. «Самый лучший сервис»	1-а 2-б 3-в 4-г	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.16	Установите правильную хронологическую последовательность действий, приводящих к включению сведений о поставщике в Реестр недобросовестных поставщиков (РНП). Действия: а) заказчик направляет сведения в ФАС России для включения в РНП. б) поставщик признан победителем закупки, но уклоняется от заключения контракта. в) заказчик формирует протокол о признании победителя уклонившимся. г) ФАС России проводит проверку и выносит решение о включении в РНП.	бваг	Задания закрытого типа на установление последовательности
высокий	1.17	Введите предлог: Согласно _____ договора, оплата должна быть произведена в течение 5 дней	Эталонный ответ (условиям	Задания открытого типа с вво-

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
				дом слова
	1.18	Завершите фразу названием документа: Перед оплатой счета необходимо провести ____ сверки взаиморасчетов	Эталонный ответ (акт)	Задания открытого типа с вводом слова
	1.19	Как называется процесс объединения мелких заказов от разных покупателей в одну крупную партию для транспортировки?	Эталонный ответ (консолидация)	Задания открытого типа с вводом слова
	1.20	При заполнении бумажной накладной исправления заверяются подписью «Исправленному верить» и требуют ____ подписи ответственных лиц.	Эталонный ответ (две)	Задания открытого типа с вводом слова

ПК 1.2 Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта

Таблица 2 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ПК 1.2

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
1	2	3	4	5
базовый	2.1	Какой документ является юридическим основанием для начала долгосрочных отношений между поставщиком и покупателем? А) Коммерческое предложение Б) Договор поставки В) Счет на оплату Г) Прайс-лист	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.2	Что такое RFQ (Request for Quotation) в международной практике установления связей? А) Запрос на возврат товара Б) Запрос котировок (ценового предложения) В) Отчет о качестве продукции Г) Рекламация	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.3	Как называется процесс проверки благонадежности потенциального контрагента перед заключением сделки? А) Скрининг Б) Кэш-аудит В) Дью-дилидженс (Due Diligence) Г) Бенчмаркинг	в	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.4	Основным инструментом ИИ для мгновенного общения с новым клиентом на сайте компании является:	б	Задания закрытого типа с

Уро- вень слож- ности	Но- мер зада- ния	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правиль- ный ответ	Тип зада- ния
1	2	3	4	5
		А) CRM-система Б) Чат-бот В) ERP-модуль Г) Спам-фильтр		выбором одного ответа
	2.5	Кто со стороны предприятия обычно иници- рует установление первичного контакта с по- ставщиком сырья? А) Генеральный директор Б) Менеджер по закупкам В) Главный бухгалтер Г) Начальник охраны	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.6	Документ, содержащий детальные технические требования к товару, который покупатель направляет поставщику, – это: А) Техническое задание (ТЗ) Б) Акт приема-передачи В) Транспортная накладная Г) Инвойс	а	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.7	Установление связей через электронную тор- говую площадку (типа B2B-center или Fabrikant) относится к методу: А) Прямых продаж Б) Тендерных закупок В) Холодных звонков Г) Сарафанного радио	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.8	Какая информация обязательно должна быть проверена в выписке ЕГРЮЛ при проверке по- ставщика? А) ФИО детей директора Б) Действующий статус юридического лица (ликвидировано/действующее) В) Личные предпочтения собственника Г) История изменения логотипа компании	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.9	Процесс ведения переговоров об условиях оплаты и ценах называется: А) Делегирование Б) Согласование условий контракта В) Стандартизация Г) Модерация	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.10	Какую функцию выполняет ИИ-инструмент "Lead Scoring" (скоринг лидов) при работе с входящими заявками от потребителей? А) Автоматическая печать договоров Б) Присвоение баллов потенциальному клиен- ту в зависимости от его готовности к покупке В) Перевод писем на иностранные языки Г) Расчет налогов	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа

Уро- вень слож- ности	Но- мер зада- ния	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правиль- ный ответ	Тип зада- ния
1	2	3	4	5
	2.11	Предложение заключить сделку, содержащее существенные условия договора, называется: А) Акцепт Б) Оферта В) Нота Г) Меморандум	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	2.12	Если поставщик нарушил сроки поставки, первым шагом в коммуникации обычно является направление: А) Заявления в полицию Б) Претензионного письма В) Поздравительной открытки Г) Ходатайства в суд	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
повы- шен- ный	2.13	Соотнесите технологию искусственного интеллекта с ее функцией при установлении связей: Технология: 1. NLP (Обработка естественного языка) 2. Predictive Analytics (Предиктивная аналитика) 3. Computer Vision (Компьютерное зрение) 4. RPA (Роботизированная автоматизация процессов) Функция: А. Прогноз того, какой товар потребитель захочет купить следующим, основываясь на истории заказов. Б. Анализ эмоциональной окраски сообщения клиента в мессенджере для выбора тона ответа менеджера. В. Автоматическое распознавание текста из скан-копий учредительных документов поставщика для заполнения анкеты безопасности. Г. Рассылка тысяч персонализированных писем потенциальным партнерам без участия человека.	1-б 2-а 3-в 4-г	Задания закрытого типа на установление соответствия
	2.14	Установите правильный порядок действий менеджера по закупкам при поиске нового поставщика уникального оборудования: А) Проведение очных или дистанционных переговоров с финалистами тендера Б) Мониторинг рынка и составление лонг-листа потенциальных контрагентов В) Заключение договора и размещение первого пробного заказа Г) Направление запроса предложений (RFI/RFP) отобранным компаниям и анализ ответов	бгав	Задания закрытого типа на установление последовательности

Уро- вень слож- ности	Но- мер зада- ния	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правиль- ный ответ	Тип зада- ния
1	2	3	4	5
	2.15	Установление соответствия (Тип потребности – Способ удовлетворения) Потребность потребителя: 1. Потребность в быстром получении информации о наличии 2. Потребность в юридическом подтверждении надежности 3. Потребность в доверии к экспертизе продавца 4. Потребность в индивидуальном расчете цены Маркетинговое действие / Канал связи: А. Подключение чат-бота на сайт с базой знаний. Б. Отправка коммерческого предложения с кейсами успешных внедрений. В. Предоставление ссылки на заверенную копию сертификата качества или лицензии. Г. Использование калькулятора стоимости на базе ИИ на странице продукта.	1-а 2-в 3-б 4-г	Задания закрытого типа на установление соответствия
	2.16	Соотнесите термин из сферы электронного документооборота с его определением. Термин: а) усиленная квалифицированная электронная подпись б) электронный документооборот в) электронный документ Определение: 1) документ в электронном виде, приравненный к бумажному с печатью 2) система для обмена юридически значимыми электронными документами 3) цифровой аналог подписи, придающий документу юридическую силу	а-3 б-2 в-1	Задания закрытого типа на установление соответствия
высо- кий	2.17	Крупный магазин самообслуживания с торговой площадью от 4000 кв. м, широким ассортиментом непродовольственных товаров и продуктов, расположенный обычно на окраине города, называется _____	Эталон- ный ответ (гипер- маркет)	Задания открытого типа с вводом слова
	2.18	Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, информация о товаре, предоставляемая покупателю в магазине, должна быть доведена в наглядной и _____ форме	Эталон- ный ответ (доступ- ной)	Задания открытого типа с вводом слов
	2.19	При продаже технически сложных бытовых товаров продавец обязан проверить качество товара в присутствии покупателя, то есть про-	Эталон- ный ответ (демон-	Задания открытого типа с

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
1	2	3	4	5
		вести _____	страцию)	вводом слова
	2.20	До заключения договора купли-продажи продавец обязан предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах _____	Эталонный ответ (товара)	Задания открытого типа с вводом слова

ПК 1.6 Организовывать выполнение торгово-технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий

Таблица 3 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ПК 1.6

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
1	2	3	4	5
базовый	3.1	Совокупность приемов и способов продвижения товара от производителя до конечного потребителя называется: А) Товарная политика Б) Торгово-технологический процесс В) Ценообразование Г) Маркетинговые коммуникации.	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.2	Какой цифровой инструмент используется для автоматического сбора данных о товаре путем считывания штрихкода? А) Фискальный накопитель Б) Терминал сбора данных (ТСД) В) Банковский терминал Г) Планшет администратора	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.3	Размещение товаров на складе с учетом их характеристик (температура, габариты, оборачиваемость) называется: А) Зонирование склада Б) Утилизация отходов В) Инвентаризация Г) Выкладка	а	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.4	Какое действие является первым при приемке маркированного товара (например, обуви или лекарств)? А) Проверка срока годности Б) Сканирование кода DataMatrix через ЭДО/«Честный ЗНАК» В) Подписание бумажной накладной без проверки Г) Взвешивание коробок.	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.5	Процесс пополнения запасов непосредственно со стеллажа хранения в зале мага-	а	Задания закрытого

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
		зина называется А) Пополнение полочного запаса Б) Закупка у поставщика В) Перемещение между магазинами Г) Списание по инвентаризации.		типа с выбором одного ответа
	3.6	Основным документом, регламентирующим правила розничной продажи товаров в РФ, является Постановление Правительства №: А) 55 Б) 1037 В) 2463 Г) 1500	в	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.7	Технология сборки нескольких заказов одновременно одним сборщиком для оптимизации маршрута по складу называется: А) Индивидуальная сборка Б) Кластерный отбор (Batch Picking) В) Дистанционная торговля Г) Стеллажное хранение	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.8	Что такое PLU-код в контексте работы кассира самообслуживания? А) Номер банковской карты Б) Порядковый номер весового товара для ввода вручную В) Код авторизации менеджера Г) Серийный номер принтера	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.9	Какая технология позволяет автоматически списывать товар с остатков в момент его физического выноса покупателем из магазина без кассиров (Just Walk Out)? А) Wi-Fi позиционирование Б) Компьютерное зрение и датчики веса полок В) GPS-трекинг телефона покупателя Г) Распознавание лиц	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.10	Пересчет фактического наличия товара и сверка с данными учетной системы – это: А) Ревизия Б) Инвентаризация В) Аудит Г) Контрольная закупка	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
	3.11	Электронный документооборот (ЭДО) исключает необходимость использования: А) Компьютеров Б) Физической пересылки бумажных документов почтой/курьером В) Интернета Г) Электронной подписи	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
	3.12	Касса самообслуживания (SCO) требует от покупателя выполнения функций: А) Охранника Б) Кассира (сканирование и упаковка собственных покупок) В) Менеджера зала Г) Товароведа	б	Задания закрытого типа с выбором одного ответа
повышенный	3.13	Установите правильный порядок этапов технологического процесса в магазине. Последовательность выкладки товара (от разгрузки до полки): А) Предпродажная подготовка (распаковка, очистка) Б) Транспортировка в зону хранения В) Приемка по количеству и качеству Г) Размещение на торговом оборудовании	вабг	Задания закрытого типа на установление последовательности
	3.14	Последовательность действий кассира при продаже крепкого алкоголя (с ЕГАИС): А) Считывание обычного штрихкода EAN-13 Б) Считывание QR-кода с федеральной специальной марки (DataMatrix) В) Пробитие фискального чека Г) Передача бутылки покупателю	абвг	Задания закрытого типа на установление последовательности
	3.15	Логика движения информации при онлайн-заказе (FBS - Fulfillment by Seller): А) Печать стикера доставки (маркировка) Б) Получение уведомления о новом заказе в CRM/WMS В) Обновление статуса «Передан в службу доставки» Г) Сборка заказа и проверка артикулов	бгав	Задания закрытого типа на установление последовательности
	3.16	Порядок проведения инвентаризации с использованием ТСД: А) Формирование акта инвентаризации в системе 1С Б) Физический обход склада и сканирование ячеек В) Выгрузка справочника номенклатуры в ТСД Г) Выявление излишков и недостат (сверка)	вбга	Задания закрытого типа на установление последовательности
высокий	3.17	Как называется уникальный идентификатор логистической единицы (паллеты), представляющий собой одномерный штрихкод из 14 цифр, используемый для автоматизации учета грузов?	Эталонный ответ (SSCC)	Задания открытого типа с вводом слова
	3.18	Введите число: согласно правилам дистанционной торговли, если информация о сро-	Эталонный ответ	Задания открыто-

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
		ках возврата не предоставлена письменно, срок отказа увеличивается с 7 дней до ____ месяцев	(3)	го типа с вводом числа
	3.19	При использовании технологии RFID идентификация объекта происходит бесконтактно с помощью радиоволн. Как называется носитель информации, который приклеивается к товару	Эталонный ответ (метка)	Задания открытого типа с вводом слова
	3.20	Как называется устройство, предназначенное для автоматической распечатки ценников и этикеток со штрихкодом прямо в подсобном помещении или торговом зале?	Эталонный ответ (принтер-этикеток)	Задания открытого типа с вводом слова

Таблица 4 – Ключи к оцениванию тестов

Номер задания	Правильный ответ	Критерий оценивания
1	2	3
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
1.1	Б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.2	Б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.3	Б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.4	В	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.5	А	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.6	В	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.7	В	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.8	Б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.9	В	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.10	Б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.11	Б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.12	Б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.13	1-б	2 балла – полное соответствие,

Номер задания	Правильный ответ	Критерий оценивания
	2-в 3-а 4-г	0 баллов – остальные случаи
1.14	бвга	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.15	1-а 2-б 3-в 4-г	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.16	бваг	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.17	условиям	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.18	акт	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.19	консолидация	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.20	две	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
ПК 1.2 Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта		
2.1	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.2	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.3	в	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.4	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.5	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.6	а	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.7	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.8	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.9	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.10	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.11	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.12	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.13	1-б 2-а 3-в 4-г	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи

Номер задания	Правильный ответ	Критерий оценивания
2.14	бгав	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.15	1-а 2-в 3-б 4-г	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.16	а-3 б-2 в-1	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.17	гипермаркет	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.18	доступной	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.19	демонстрацию	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
2.20	товара	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
ПК 1.6 Организовывать выполнение торгово-технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий		
3.1	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.2	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.3	а	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.4	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.5	а	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.6	в	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.7	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.8	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.9	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.10	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.11	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.12	б	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.13	вабг	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.14	абвг	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.15	бгав	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.16	вбга	3 балла – полное соответствие,

Номер задания	Правильный ответ	Критерий оценивания
		0 баллов – остальные случаи
3.17	SSCC	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.18	3	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.19	метка	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
3.20	принтерэтикеток	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи

Таблица – Система оценивания тестовых заданий

Тип задания	Номера заданий	Указания по оцениванию	Результат оценивания, баллы
Задания закрытого типа с выбором одного ответа	1.1,1.2,1.3,1.4,1.5, 1.6,1.7,1.8,1.9,1.10, 1.11,1.12,2.1,2.2, 2.3,2.4,2.5,2.6,2.7, 2.8,2.9,2.10,2.11, 2.12,3.1,3.2,3.3,3.4, 3.5,3.6,3.7,3.8,3.9, 3.10,3.11,3.12	Считается верным, если выбран необходимый вариант	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
Задания закрытого типа с выбором нескольких ответов		Считается верным, если правильно указаны все правильные варианты	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
Задания закрытого типа на установление соответствия	2.13, 2.15, 2.16,	Считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями из другого)	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
Задания закрытого типа на установление последовательности	2.14,3.13,3.14, 3.15,3.16	Считается верным, если правильно установлена вся последовательность	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
Задания открытого типа с вводом числа	3.18	Считается верным, если ответ совпадает с эталонным	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
Задания открытого типа с вводом слова	1.17,1.18,1.19,1.20, 2.17,2.18,2.19,2.20, 3.17,3.19,3.20	Считается верным, если ответ совпадает с эталонным	3 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи

Перечень дополнительных материалов: калькулятор, ручка, лист бумаги.

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ МДК.01.02 «ОГРАНИЗАЦИЯ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ»

Форма проведения промежуточной аттестации экзамен

Процедура проведения: экзамена проводится в форме собеседования по вопросам в устной форме (2 вопроса) и выполнения практического задания (1 задача).

Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Роль торговли в системе общественного воспроизводства. Специфические функции торговой деятельности.
2. Оптовая торговля: сущность, основные задачи и роль в товародвижении. Отличие оптовой торговли от розничной.
3. Классификация субъектов оптовой торговли (дистрибьюторы, дилеры). Функции оптового звена.
4. Инфраструктура оптовой торговли: назначение и специфика работы товарных бирж.
5. Торговые дома и аукционы как формы организации оптовых продаж.
6. Оптовые продовольственные рынки, ярмарки и выставки-ярмарки: цели проведения и организация процесса.
7. Значение дистрибуции в распределении товаров. Уровни каналов распределения.
8. Основные услуги оптовой торговли, удовлетворяющие потребности производителей (сбытовые).
9. Дополнительные услуги оптовой торговли, удовлетворяющие потребности розничных предприятий (логистические, маркетинговые).
10. Складское хозяйство: классификация складов по конструктивным особенностям и условиям хранения.
11. Требования к планировке склада. Характеристика основных складских зон (зона приемки, основного хранения, комплектации, экспедиции).
12. Проектирование складского помещения: расчет грузооборота и определение потребности в площади.
13. Эффективное использование складских площадей. Принципы ABC/XYZ-анализа при размещении товаров.
14. Специализированное складское оборудование и техника: стеллажные системы, ПТО (подъемно-транспортное оборудование), их назначение.
15. Документальное оформление поступления товаров в оптовой торговле (товарная накладная ТОРГ-12, УПД, транспортная накладная).
16. Торгово-технологические процессы: понятие, структура и операции. Влияние цифровизации на этапы процесса.
17. Система «1С:WMS Логистика»: назначение модуля и его место в архитектуре управления предприятием.
18. Организация адресного хранения с помощью цифровых систем. Преимущества динамического адреса ячейки.
19. Технология штрихкодирования и RFID-меток в управлении товародвижением на складе.
20. Процессы приемки товара в WMS-системе: создание ожидаемой приемки, работа с терминалом сбора данных (ТСД).
21. Оптимизация отбора заказов (Picking): методы индивидуального, группового и волнового отбора в цифровой среде.
22. Особенности торгово-технологических процессов в электронной торговле (e-commerce) по сравнению с традиционным ритейлом.

23. Модели фулфилмента: FBO (Fulfillment by Operator), FBS (Fulfillment by Seller), DBS (Delivery by Seller). Их технологическая разница.
24. Роль API-интеграций между личным кабинетом селлера, CMS сайта и логистическими службами.
25. Автоматизация обработки возвратов (Reverse logistics) в системах класса WMS и ERP.
26. Современная типология розничных торговых предприятий в России. Форматы гипермаркетов и супермаркетов.
27. Дискаунтеры («магазины у дома», жесткие дискаунтеры): особенности ассортимента, ценовой политики и выкладки.
28. Специализированные магазины и бутики: требования к сервису и квалификации персонала.
29. Сравнительная характеристика форматов торговли в России и за рубежом (Convenience stores в США/Японии vs российские аналоги).
30. Закон РФ «О защите прав потребителей» (№ 2300-1): общая характеристика, права потребителя на информацию о товаре.
31. Постановление Правительства РФ № 2463: общие Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.
32. Особенности предпродажной подготовки и проверки качества технически сложных товаров перед передачей покупателю.
33. Правила продажи отдельных видов товаров: реализация алкогольной продукции (ЕГАИС) и лекарственных средств (МДЛП).
34. Ювелирные изделия: требования к клеймению, оформлению ярлыков и запрет на обмен/возврат.
35. Продажа товаров в кредит и рассрочку: документальное оформление и информирование потребителя.
36. Режим работы продавца. Обязанности администрации магазина при обслуживании покупателей.
37. Книга отзывов и предложений: правовой статус согласно современным правилам торговли.
38. Ответственность продавца за нарушение правил продажи отдельных видов товаров (административная практика).
39. Государственный контроль (надзор) в сфере защиты прав потребителей: полномочия Роспотребнадзора.
40. Этико-психологические аспекты взаимодействия торгового персонала с покупателями различных типов.
41. Понятие дистанционного способа продажи товара (ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»).
42. Информация о продавце и товаре, обязательная для размещения на сайте интернет-магазина или маркетплейса до заключения договора.
43. Право потребителя на отказ от товара надлежащего качества в любое время до его передачи.
44. Срок возврата товара надлежащего качества после его получения (7 дней и исключение – 3 месяца).
45. Расходы на доставку при возврате товара: кто несет затраты (продавец или потребитель) в зависимости от причины возврата.
46. Товары, имеющие индивидуально-определенные свойства: почему их нельзя вернуть при дистанционной торговле.
47. Порядок возврата денежных средств потребителю при отказе от товара, купленного онлайн.

48. Особенности реализации маркированных товаров через маркетплейсы (роль площадки как участника оборота).

49. Регулирование деятельности агрегаторов информации о товарах (маркетплейсов): ответственность перед потребителем.

50. Защита персональных данных покупателя при осуществлении дистанционных расчетов и регистрации в личных кабинетах.

Практическая часть.

Задача 1. Инвестор планирует открыть магазин площадью торгового зала 280 кв. м в спальном районе города. Ассортимент включает продукты питания (около 2500 ассортиментных позиций), бытовую химию и сопутствующие товары первой необходимости. Средняя сумма чека невысокая, целевая аудитория – жители ближайших домов. В проекте заложены зоны самообслуживания и одна касса с кассиром.

Задание:

1. Определить тип торгового предприятия согласно терминологии ГОСТ Р 51303-2013. Обосновать свой выбор, приведя не менее трех признаков из стандарта, соответствующих этому формату.

2. Рассчитать коэффициент установочной площади ($K_{уст}$), если под торговое оборудование (стеллажи, холодильные витрины) отведено 90 кв. м. Соответствует ли результат нормативу для выбранного типа магазина (норма $K_{уст} \approx 0,27-0,32$)?

Критерий оценки: Студент должен точно назвать формат «Магазин "у дома"» или «Минимаркет», верно выделить признаки из текста задачи и безошибочно рассчитать коэффициент.

Задача 2. На складе интернет-магазина электроники внедрена система «1С:WMS». Утром поступил заказ VIP-клиента на 15 позиций мелкой бытовой техники. Сборщик начал работу, но внезапно выяснилось, что зона отгрузки заблокирована из-за поломки погрузчика, перегородившего ворота. До конца регламентного времени сборки осталось 40 минут. При этом на терминале сбора данных сборщика высветилось еще 10 обычных заказов в очереди.

Задание:

1. Описать алгоритм действий диспетчера склада (в интерфейсе WMS) для спасения ситуации с VIP-заказом. Каким образом необходимо изменить приоритет задачи в системе, чтобы обойти очередь?

2. Предложить решение для оставшихся 10 заказов, чтобы минимизировать штрафные санкции за просрочку (использование функции автоматического перестроения маршрутов или перераспределения зон ответственности).

Критерий оценки: Понимание функционала WMS – изменение приоритета Wave/Task, остановка волны, переназначение исполнителя через рабочий стол диспетчера.

Задача 3. Гражданка Иванова приобрела через мобильное приложение маркетплейса вечернее платье стоимостью 8 000 рублей. Платье было доставлено курьером во вторник, 1-го числа месяца. Примерив его дома вечером, гражданка поняла, что фасон ей не понравился, дефектов нет. Информационный вкладыш о правилах возврата в коробке отсутствовал, однако подробная информация была доступна в разделе «Помощь» на сайте (ссылка на которую есть в электронном письме-подтверждении). Она пришла в пункт выдачи заказов (ПВЗ), чтобы вернуть товар, в понедельник, 14-го числа того же месяца. Сотрудник ПВЗ отказал в приеме, сославшись на то, что «срок 7 дней истек вчера».

Задание:

1. Прав ли сотрудник пункта выдачи? Обосновать ответ ссылкой на статью 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». С какого момента начинает течь срок возврата в данной ситуации и почему?

2. Составить текст аргументированного ответа сотруднику ПВЗ (или претензии руководителю точки), который должна произнести/составить покупательница, ссылаясь на отсутствие письменной информации о сроках возврата в момент доставки.

Критерий оценки: Знание разницы между общим сроком (7 дней) и исключительным случаем (3 месяца) при непредоставлении письменного уведомления.

Задача 4. Оптовая база приняла фуру с товаром от поставщика ООО «Прогресс». Согласно УПД (статус 1), должно быть поставлено 100 коробок кофе. При приемке кладовщиком выявлено:

Фактически прибыло 97 коробок.

У 5 коробок нарушена целостность гофроупаковки (замяты углы), хотя сами банки с кофе внутри целые. Водитель-экспедитор торопится и просит подписать документы «как есть», обещая, что поставщик довезет недостающие 3 коробки завтра.

Задание:

1. Какие первичные учетные документы обязан оформить материально ответственное лицо базы прямо сейчас? Назвать формы первичных документов

2. Как правильно зафиксировать факт недопоставки (3 коробки) в присутствии водителя, чтобы снять ответственность с своего склада?

3. Как поступить с 5 поврежденными коробками? Нужно ли их принимать на баланс сразу или оформлять акт о приемке материалов (форма М-7) / ТОРГ-2? Обосновать действия менеджера по закупкам.

Критерий оценки: Знание процедуры приостановки приемки, оформления акта о расхождении и разграничение ответственности за бой и недостачу.

Задача 5. Директор небольшого продуктового магазина хочет оценить эффективность работы персонала и использования пространства. Общая площадь магазина – 150 кв. м. Площадь торгового зала – 100 кв. м. За месяц выручка составила 1 200 000 рублей. На предприятии работают 4 человека (включая директора).

Задание:

1. Рассчитать показатель товарооборота на 1 кв. м общей площади и на 1 кв. м площади торгового зала.

2. Рассчитайте производительность труда одного работника как сумма выручки на одну штатную единицу.

3. Директор планирует сократить одну ставку кассира и поставить кассовый терминал самообслуживания (SCO), сократив фонд оплаты труда. Стоимость внедрения SCO составляет 300 000 рублей, а экономия на заработной плате сотрудника с налогами – 45 000 руб./мес. Требуется рассчитать простой срок окупаемости оборудования (в месяцах). Целесообразно ли это внедрение?

Критерий оценки: Владение базовыми формулами технико-экономических показателей розничного предприятия и навык расчета ROI/окупаемости.

На основе перечня вопросов и задач, выполненных на практических занятиях, экзаменатором формируются билеты для экзамена.

Критерии оценивания:

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.