
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

технологии и товароведения
наименование факультета
товароведения и экспертизы товаров
наименование кафедры

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой



Дерканосова Н.М.

«30» августа 2017 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине **Б1.В.ДВ.01.01 Торговые услуги**

для направления 38.03.07 «Товароведение»
профиль: «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения
сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в

процессе освоения образовательной программы

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины		
		1	2	3
ПК-4	системное представление об основных организационных и управленческих функциях, связанных с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров	+		
ПК-14	способность осуществлять контроль за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки в местах продажи согласно стандартам мерчандайзинга, принятым на предприятии, разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь			+
ПК-15	знание работы с товаросопроводительными документами, контролировать выполнение условий и сроков поставки товаров, оформлять документацию по учету торговых операций, использовать современные информационные технологии в торговой деятельности, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей		+	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-4	Знать: основные организационные и управленческие функции, связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров	1	Знать основные виды торговых услуг связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4
ПК-14	Знать: методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил	3	Знать методы контроля и требования к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара. Проводить анализ качества и	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4

	их выкладки товара, анализ качества и конкурентоспособности товаров и торговых услуг		конкурентоспособности товаров и торговых услуг					
ПК-15	Знать: требования к оформлению товаросопроводительных документов; современные информационные технологии в торговой деятельности; требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей.		Знания по оформлению товаросопроводительных документов; применение современных информационных технологий в торговой деятельности; к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей. Знание этических норм и принципов торгового бизнеса	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Устный опрос, тестирование, реферат	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4	Задания из раздела 3.1 Тесты из-раздела 3.3 Реферат из раздела 3.4

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-4	<p>Знать: основные организационные и управленческие функции, связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров.</p> <p>Уметь: организовывать и управлять закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров.</p> <p>Иметь навыки и/ или опыт деятельности: в осуществлении закупки, поставки, транспортировании, хранении, приемки и реализации товаров.</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	зачет	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1
ПК-14	<p>Знать: методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара</p> <p>Уметь: разрабатывать предложения по предупреждению</p>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	зачет	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1

	и сокращению товарных потерь Иметь навыки и /или опыт деятельности: в осуществлении контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара.					
ПК-15	Знать: требования к оформлению товаросопроводительных документов; современные информационные технологии в торговой деятельности; требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей. Уметь: работать с товаросопроводительными документами, контролировать выполнение условий и сроков поставки товаров, оформлять документацию по учету торговых операций, использовать современные информационные технологии в торговой деятельности, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей с учетом	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	зачет	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1	Задания из раздела 3.1

	<p>определения стандартной продукции и размеров товарных потерь.</p> <p>Иметь навыки и/ или опыт деятельности: заполнения товаросопроводительных документов; контроля поставки товаров; оформления документации по учету торговых операций; использования современной информационной технологии в торговой деятельности; проведения инвентаризации товарно-материальных ценностей.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

2.4 Критерии оценки зачета

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии (дописать критерии в соответствии с компетенциями)
зачет	выставляется студенту, который выполнил программу всех практических занятий, реферат, а при проведении зачета в виде устного опроса должен дать ответы, соответствующие, как минимум, критериям удовлетворительной оценки теоретического курса
не зачет	выставляется студенту, не выполнившему программу практических занятий, не выполнивший реферат, а так же при проведении устного опроса дал ответы, не соответствующие, как минимум, критериям удовлетворительной оценки теоретического курса.

2.5 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55 % баллов за задания теста.
Продвинутый	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

2.7. Критерии оценки практических задач

Оценка	Критерии
«Зачтено»	Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического

	материала, допуская незначительные неточности при решении.
«Не зачтено»	Обучающийся дает неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

2.8 Допуск к сдаче зачета

- 1.Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение домашних заданий.
3. Активное участие в работе на занятиях.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Вопросы к зачету

1. Торговое предприятие как хозяйствующий субъект рынка: понятие, признаки, особенности торговой деятельности (оптовой, розничной) на современном этапе.
2. Торговое предприятие как открытая социально-экономическая система: понятие, характеристика, особенности управленческой системы и управленческих отношений.
3. Основные тенденции развития розничной торговли на современном этапе.
4. Основные тенденции развития оптовой торговли на современном этапе.
5. Новые формы продажи и торговых структур в розничной торговле: характеристика, преимущества и недостатки.
6. Торговые услуги: понятие, классификация, характеристика основные услуг.
7. Торговые услуги: понятие, классификация, характеристика дополнительных услуг.
8. Конкуренция в сфере торговли: основные понятия, социально-экономическая сущность закона конкуренции.
9. Конкурентоспособность товара, услуги, организации: понятие, содержание.
- 10 Конкуренция в сфере торговли на современном этапе рыночных отношений: формы, методы, уровни, степень интенсивности
- 11 Государственное регулирование торговой деятельности в РФ: цель, задачи, направления и их характеристика
- 12 Основные виды торговых услуг связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров
- 13 Требования к оформлению товаросопроводительных документов;
- 14 Современные информационные технологии в торговой деятельности;
- 15.Требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей,
- 16.Разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь
17. Основные этические принципы: честность, цельность, преданность, верность слову и обещанию, справедливость, забота о других, уважение, постоянное совершенствование, лидерство, следование закону, подотчетность, репутация и мораль.
- 18 Этический кодекс и деловой имидж работника торгового сервиса
19. Этика и этикет товароведа.
20. . Внутренние этические кодексы и этические стандарты торговых предприятий.
21. Культура продавца и торговой организации: характеристики
22. Особенности претензионной работы и диалога с покупателем.
23. Поведенческие мотивы покупателя (выгода, здоровье, престиж, желание, комфорт) и продавца (профессиональный рост, процент от продаж, моральная мотивация).
24. Способы воздействия на личность (убеждение, внушение, принуждение).

25. Правила и особенности работы в магазине.
26. Вербальные и невербальные инструменты привлечения целевой аудитории поставщиков, клиентов и покупателей
27. Процесс формирования удовлетворенного и лояльного покупателя, лояльной целевой аудитории поставщиков, клиентов и покупателей
28. Мотивационные программы в культуре предпринимательства.
29. Принципы управления качеством и конкурентоспособностью торгового сервиса: характеристика
30. Политика торгового предприятия в области качества: понятие, направления, поддержка мероприятий политики качества
31. Роль стандартизации и сертификации в обеспечении конкурентоспособности товаров (услуг) в сфере торговли.
32. Принципиальные особенности оценки конкурентоспособности торговых услуг.
33. Критерии оценки конкурентоспособности торгового сервиса: характеристика.
34. Методология оценки конкурентоспособности услуг розничной торговли.
35. Оценка конкурентоспособности торговых услуг: понятие, особенности, принципы.
36. Предприятия розничной торговли: принципы, классификация, характеристика на виды и типы. Новые форматы торговли
37. Общие требования к предприятиям розничной торговли.
38. Основные требования к услугам розничной торговли.
39. Рекомендуемые требования к услугам розничной торговли.
40. Основные требования к обслуживающему персоналу предприятий розничной торговли.
41. Номенклатура показателей качества услуг розничной торговли: характеристика, средства подтверждения.
42. Методы оценки качества услуги розничной торговли: классификация, характеристика.
43. Управление качеством и конкурентоспособностью торговых услуг: принципы, методы, направления.
44. Система обеспечения конкурентоспособности торгового предприятия
45. Методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара.

3.2 Вопросы к экзамену

Не предусмотрен

3.3 Тестовые задания

1. ... - это результат взаимодействия исполнителя и потребителя или собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя
2. Услуга имеет две составные части:
3. Технологические процессы специфичны для ...
4. К процессам реализации в торговом сервисе относят ...
5. Основными признаками торговой организации выступают ..
6. Основными признаками торговой организации выступают ..
7. В системе управления торгового предприятия установите взаимосвязь:
8. Эффективно функционирующая торговая организация должна иметь следующие свойства

9. Задачи формирования конкурентной среды, защиты внутреннего рынка, развития и укрепления нормативно-правовой базы торговой деятельности решает государственное ...
10. Имущественно- стоимостные отношения в сфере торговли регулирует кодекс РФ
11. Право собственности на торговый или иной объект обеспечивает РФ
12. ФЗ «О защите прав потребителей» регулирует права и обязанности
13. ... - вид предпринимательской деятельности, связанный с куплей - продажей товаров и оказанием услуг
14. Вид предпринимательской деятельности, связанный с продажей товаров и оказанием услуг покупателям для личного, семейного, домашнего использования называют ... торговлей
15. Вид предпринимательской деятельности, связанный с продажей товаров и оказанием услуг покупателям для перепродажи или профессионального использования называют ... торговлей
16. Розничная торговля, осуществляемая вне стационарной сети с использованием специально оборудованных транспортных средств, называется ...
17. Розничная торговля, осуществляемая вне стационарной сети путем непосредственного контакта продавца с покупателем на дому, в транспорте и в учреждениях, называется ...
18. Продажей комиссионных товаров занимается торговля
19. Торговая – это совокупность торговых предприятий, находящихся под общим управлением
20. Склад, осуществляющий складские операции с одной товарной группой, называют ...
21. Склад, осуществляющий складские операции с универсальным ассортиментом товаров, называют ...
22. Киоски, павильоны, автолавки, автомагазины, тележки и лотки относят к ... торговой сети
23. Универсальный – это магазин, который реализует ... ассортимент товаров
24. Специализированный – это магазин, который реализует ... ассортимент товаров
25. Совокупность торговых предприятий, которые реализуют универсальный ассортимент товаров и услуг с централизацией хозяйственной функции – это ...
26. Совокупность торговых предприятий, построенных и управляемых как одно целое, которые расположены на одной территории и реализуют универсальный ассортимент товаров и услуг с централизацией хозяйственной функции – это ...
27. Строение, которое имеет торговый зал и помещения под хранение товаров, называется
28. Строение, которое не имеет торговый зал и помещения под хранение товаров, рассчитано на одно место продавца, называется
29. Площадь магазина, используемая для выкладки и показа товаров, называется ...
30. Площадь магазина, занятая торговым оборудованием, называется ...
31. Площадь торговых помещений магазина называется ...
32. Торговый – это ассортимент товаров, представленный в ...
33. торгового обслуживания – это последовательность операций, обеспечивающих осуществление сервиса в конкретном торговом предприятии
34. Условия торгового обслуживания – совокупность факторов, влияющих на
35. Форма торгового обслуживания – это организационный прием, представляющий собой сочетание обслуживания покупателей
36. – организация или индивидуальный предприниматель, реализующий товары и оказывающий услуги покупателю по договору купли-продажи

37. Организационные приемы доведения товаров до покупателей называют продажи товаров
38. К факторам, формирующим качество торгового сервиса, относят
39. К услугам по созданию удобств покупателям относят
40. К услугам по оказанию помощи покупателям относят
41. Требования эргономики предусматривают ... покупателей при совершении покупки
42. Требования эстетики предусматривают ... архитектурно-планировочных решений магазина
43. Требования безопасности предусматривают отсутствие ... для жизни и здоровья покупателей при совершении покупки
44. Оценка качества торгового сервиса – есть результат сравнения по двум и более показателям
45. К нормативной базе оценки качества и конкурентоспособности торгового сервиса относят ...
46. К принципам оценки качества торгового сервиса относят ...
47. Формирование номенклатуры критериев конкурентоспособности торгового сервиса ведут с учетом обязательных и рекомендуемых требований
48. К обязательным требованиям, предъявляемым к торговым услугам, относят:
49. К рекомендуемым требованиям, предъявляемым к торговым услугам, относят:
50. К обязательным требованиям, предъявляемым к торговым услугам, относят:
51. К рекомендуемым требованиям, предъявляемым к торговым услугам, относят:
52. Установите взаимосвязь между критериями и требованиями:
53. Установите взаимосвязь между критериями и требованиями:
54. Установите взаимосвязь между критериями и требованиями к качеству услуги:
55. Многостороннее соглашение, составляющее правовую базу регулирования торговли услугами в рамках ВТО –
56. Этика бизнеса – философская наука, объектом изучения которой является ...
57. В основе этики бизнеса лежат три философских принципа –
58. Центральным документом в области этики для торгового предприятия является
59. Этическую политику предприятия могут разрабатывать
60. Внутренние кодексы этических стандартов строятся на принципах
61. К требованиям бизнес-этикета относят
62. К требованиям бизнес-этикета не относят
63. Стандарты, предъявляемые к внешнему виду продавца, регламентируют ...
64. Стандарты, предъявляемые к поведению продавца, регламентируют ...
65. Производственная дисциплина ... неотъемлемым условием высокой культуры обслуживания
66. К особенностям работы персонала в продовольственном магазине относится прохождение обследования
67. Наука, изучающая особенности и роль психических явлений в процессе коммерческой деятельности, называется торговли
68. Наличие сертифицированной системы качества является ... фактором конкурентоспособности организации
69. Высокая рыночная доля является ... фактором конкурентоспособности организации
70. Наличие дилерской сети является ... фактором конкурентоспособности организации
71. Интенсивность конкуренции и тип рынка выступают ... фактором конкурентоспособности организации
72. Высокий профессионализм и лояльность персонала является ... фактором конкурентоспособности организации

73. Управление конкурентоспособностью – это целенаправленная деятельность по формированию и поддержанию
74. К внешним факторам конкурентоспособности торговой организации относят:
75. К внутренним факторам конкурентоспособности торговой организации относят:
76. Установите взаимосвязь между фактором конкурентоспособности и типом конкурентных преимуществ
77. Наличие задокументированной системы управления качеством, профессиональная компетентность менеджеров, внедрение прогрессивных организационно-управленческих технологий выступают показателями конкурентоспособности организации
78. Использование ХАССП, МС ИСО 9001-2008, высокий удельный вес прогрессивного оборудования и процессов выступают показателями конкурентоспособности организации
79. Создание взаимовыгодных отношений с поставщиками, эффективное использование всех видов ресурсов выступают показателями конкурентоспособности организации
80. Лидерство руководителя, мотивация и вовлеченность персонала, реструктуризация бизнеса выступают показателями конкурентоспособности организации
81. Эффективность функционирования торговой организации характеризуется ...
82. Закон конкуренции выражается в объективном процессе повышения качества товаров и услуг при их цены
83. Соперничество фирм за ограниченный платежеспособный спрос потребителей называется
84. Конкурентоспособность торговой организации – есть ее способность сбывать товары и услуги, которые по своим ценовым и характеристикам более привлекательны для потребителей, чем товары/услуги конкурентов.
85. Конкурентоспособность торговой организации – есть ее способность сбывать товары и услуги, которые по своим ценовым и неценовым характеристикам более привлекательны для, чем товары/услуги конкурентов.
86. Конкурентоспособность торговой организации – есть ее способность сбывать товары и услуги, которые по своим ценовым и неценовым характеристикам более привлекательны для потребителей, чем товары/услуги
87. К критериям конкурентоспособности товаров и услуг относят...
88. Когда субъект конкуренции удовлетворяет свои потребности или получает более высокую прибыль, чем на предшествующем рынке, конкуренция называется ...
89. Когда действие субъекта конкуренции поддерживает конкурентную среду, конкуренция называется ...
90. Когда субъект конкуренции снижает прибыльность деятельности и/или не может достичь цели / удовлетворить свои потребности, конкуренция называется ...
91. Конкуренция между услугами – субститатами называется
92. Конкуренция между услугами – заменителями называется
93. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные ее руководством, называют в области качества
94. Основными направлениями политики качества для торговых организаций являются ...

Типовые задания

1. Оценить уровень обслуживания клиентов в магазинах вашего города.
2. Разработайте стандарты обслуживания для персонала магазина.

3. Определите какие методы руководству компании необходимо применять для развития культуры на предприятии с целью соблюдения кодекса деловой этики.

4. Разработайте кодекс этики для торгового предприятия.

5. Проанализируйте характерные особенности сервисного обслуживания в конкретном торговом предприятии.

3.4 Темы реферата

- 1 Правовые основы регулирования торговой деятельности в РФ
- 2 Государственное регулирование торговой деятельности в РФ: цель, задачи, направления и их характеристика
- 3 Конкуренция в сфере торговли на современном этапе рыночных отношений: формы, методы, уровни, степень интенсивности
- 4 Качество жизни как новая философия бизнеса XXI века
- 5 Политика торгового предприятия в области качества: понятие, направления, поддержка мероприятий политики качества
- 6 Научные подходы к управлению конкурентоспособностью торгового предприятия:
- 7 Принципы управления качеством и конкурентоспособностью торгового сервиса:
- 8 Общие требования к услугам розничной торговли и их содержание
- 9 Требования безопасности к услугам розничной торговли
- 10 Требования охраны окружающей среды в торговом сервисе
- 11 Должностные инструкции в сфере торговли: назначение, содержание
- 12 Требования к обслуживающему персоналу торговых предприятий: функции, права, обязанности
- 13 Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания,
- 14 Основные тенденции развития розничной торговли в России на современном этапе
- 15 Развитие оптовой торговли в России на современном этапе
- 16 Основные направления развития розничной торговли в Воронежской области
- 17 Основные направления развития торгового сервиса на предприятиях г. Воронежа

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся: Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.01 – 2017

4.2 Методические указания по проведению текущего контроля

1.	Сроки проведения текущего контроля	На практических занятиях
2.	Место и время проведения текущего контроля	В учебной аудитории в течение практического занятия
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	в соответствии с ОП и рабочей программой
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	Байлова Наталья Викторовна
5.	Вид и форма заданий	Собеседование
6.	Время для выполнения заданий	в течение занятия

7.	Возможность использования дополнительных материалов.	Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	Байлова Наталья Викторовна
9.	Методы оценки результатов	Экспертный
10.	Предъявление результатов	Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение занятия
11.	Апелляция результатов	В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ