

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №10 от 30 мая 2024 г.*

КАФЕДРА «МАРКЕТИНГ И КОММЕРЦИЯ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ 03. ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО»**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ – 38.02.08 ТОРГОВОЕ ДЕЛО

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2024

УДК 339.139
ББК 65.290-2 Р69

Составитель – Шахшаева Лиана Магомедовна, старший преподаватель кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

Внутренний рецензент: Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

Внешний рецензент: Абдурашидова Аминат Магомедкамильевна, директор межрегионального маркетингового центра «Москва-Дагестан»

Представитель работодателя - Алимйрзаева Забидат Ахмедовна, руководитель отдела закупок торгового дома «Еврострой».

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю «ПМ 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего образования по специальности СПО 38.02.08. Торговое дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 июля 2023г., № 548, в соответствии с приказом от 24 августа 2022 г. N 762 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю «ПМ 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Шахшаева Л.М. Фонд оценочных средств по профессиональному модулю «ПМ 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего» для специальности 38.02.08 Торговое дело – Махачкала: ДГУНХ, 2024, 54 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 28 мая 2024 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.04 Коммерция (по отраслям), Атаева Т.А.

Одобен на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 24 мая 2024 г., протокол № 9

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств.....	6
II ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	20
III. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	51
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	54

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения модуля), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по профессиональному модулю) обучающихся по профессиональному модулю «ПМ 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело.

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю «ПМ 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП СПО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами ФОС являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК-02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 1.6	Организовывать выполнение торгово-технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий
ПК -2.1	Осуществлять кодирование товаров, в том числе с применением цифровых технологий
ПК-2.2	Идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров
ПК-2.3	Создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения.
ПК-2.4	Выполнять операции, по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров.
ПК-2.5	Осуществлять управление ассортиментом товаров, в том числе с использованием искусственного интеллекта и сквозных цифровых технологий

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</i>	<i>Уровни освоения компетенций</i>	<i>Критерии оценивания сформированности компетенций</i>	<i>Виды оценочных средств</i>
ОК.01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает структуру плана и необходимые информационные источники, и ресурсы необходимые для выполнения профессиональных задач.	Блок А – задания репродуктивного уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает структуру плана и необходимые информационные источники, и ресурсы необходимые для	

ПК 1.6 Организовывать выполнение торговых процессов, в том числе с применением цифровых технологий			выполнения профессиональных задач.	
		Продвину тый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает структуру плана и необходимые информационные источники, и ресурсы необходимые для выполнения профессиональных задач.	
	Уметь: определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет определять этапы решения профессиональных задач	Блок В – задания реконструктивного уровня - Задачи - Ситуационные задачи
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет определять этапы решения профессиональных задач	
		Продвину тый уровень	Обучающийся умеет определять этапы решения профессиональных задач	
		Продвину тый уровень	Обучающийся умеет организовывать выполнение торговых технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий	
	Знать: основы выполнения торговых технологических операций, в том числе с использованием искусственного интеллекта, голосовых помощников, чат-ботов для обработки запросов покупателей с максимальной скоростью; организации торговли, в том числе с использованием	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет организовывать выполнение торговых технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий	Блок А – задания репродуктивного уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет организовывать выполнение торговых технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий	
		Продвину тый уровень	Обучающийся умеет организовывать выполнение торго-	

	камер и алгоритмов распознавания лиц для осуществления расчетов с покупателями без применения контрольно-кассовой техники; приемки товаров по количеству и качеству; соблюдения правил охраны труда.		технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий	
	Уметь: 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;	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет осуществлять процесс поиска и заказа товаров с применением цифровых платформ; осуществлять процесс управления доставкой товаров покупателю используя искусственный интеллект	Блок В-задания реконструктивного уровня - Задачи - Ситуационные задачи
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет осуществлять процесс поиска и заказа товаров с применением цифровых платформ; осуществлять процесс управления доставкой товаров покупателю используя искусственный интеллект	
		Продвинутый уровень	Обучающийся умеет осуществлять процесс поиска и заказа товаров с применением цифровых платформ; осуществлять процесс управления доставкой товаров покупателю используя искусственный интеллект	

	применять цифровые вывески с использованием компьютерного зрения; применять технологии интернет-вещей в организации работы торговых площадок; управления полочным пространством магазина в облачной АВМ 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			
	Владеть: видами торговых структур; форм и видов торговли, составных элементов торговой деятельности: материально-технической базы торговли; инфраструктуры потребительского рынка; средств, методов, инноваций в отрасли; организации торгово-технологических процессов в офлайн и онлайн торговле; требований к порядку заполнения и ведения рабочей документации, схем электронного документооборота; основных и	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет видами торговых структур; форм и видов торговли, составных элементов торговой деятельности и качественных показателей оценки эффективности торговой деятельности.	Блок С – задания практико-ориентированного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет видами торговых структур; форм и видов торговли, составных элементов торговой деятельности и качественных показателей оценки эффективности торговой деятельности.	
		Продвинутый уровень	Обучающийся свободно владеет видами торговых структур; форм и видов торговли, составных элементов торговой деятельности и качественных	

	дополнительных услуг оптовой и розничной; целей, задач, принципов, объектов, субъектов внутренней и внешней торговли; требований законодательства Российской Федерации нормативных правовых актов, регулирующих торговую деятельность; правил торговли; количественных и качественных показателей оценки эффективности торговой деятельности.		показателей оценки эффективности торговой деятельности.	
ПК -2.1 Осуществлять кодирование товаров, в том числе с применением цифровых технологий	Знать: методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий; обязательные требования к маркировке потребительских товаров.	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	Блок А –задания репродуктивного уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	
		Продвинутый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	
	Уметь: применять цифровые технологии кодирования потребительских товаров;	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет применять цифровые технологии кодирования потребительских товаров; идентифицировать	Блок В- задания реконструктивного уровня - Задачи -

	идентифицировать ассортиментную принадлежность продовольственных и непродовольственных товаров; оценивать маркировку потребительских товаров на соответствие с требованиями технических регламентов и национальных стандартов	Базовый уровень	ассортиментную принадлежность продовольственных и непродовольственных товаров	Ситуационные задачи
		Продвину- тый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет применять цифровые технологии кодирования потребительских товаров; идентифицировать ассортиментную принадлежность продовольственных и непродовольственных товаров	
		Порогов- ый уровень	Обучающийся слабо владеет методикой идентификации ассортиментной принадлежности потребительских товаров; решения задач классификации и кодирования потребительских товаров, в том числе с помощью цифровых технологий	
	Владеть навыками: применения методик идентификации ассортиментной принадлежности потребительских товаров; решения задач классификации и кодирования потребительских товаров, в том числе с помощью цифровых технологий	Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет методикой идентификации ассортиментной принадлежности потребительских товаров; решения задач классификации и кодирования потребительских товаров, в	Блок С – задания практико-ориентированного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Продвину- тый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет применять цифровые технологии кодирования потребительских товаров; идентифицировать ассортиментную принадлежность продовольственных и непродовольственных товаров	

			том числе с помощью цифровых технологий	
		Продвину тый уровень	Обучающийся свободно владеет методикой идентификации ассортиментной принадлежности потребительских товаров; решения задач классификации и кодирования потребительских товаров, в том числе с помощью цифровых технологий	
ПК-2.2 Идентифициро вать ассортиментну ю принадлежност ь потребительск их товаров	Знать: правила классификации потребительских товаров	Пороговы й уровень	Обучающийся слабо (частично) знает правила классификации потребительских товаров	Блок А —задания репродуктивн ого уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает правила классификации потребительских товаров	
		Продвину тый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает правила классификации потребительских товаров	
	Уметь: идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров	Пороговы й уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров	Блок В- задания реконструктив ного уровня - Задачи - Ситуационные задачи
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров	
		Продвину тый уровень	Обучающийся умеет идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров	
	Владеть: навыками идентификации	Пороговы й уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет навыками идентификации	Блок С – задания

	потребительских товаров.		потребительских товаров	практико-ориентированного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет навыками идентификации потребительских товаров	
		Продвинутый уровень	Обучающийся свободно владеет навыками идентификации потребительских товаров	
ПК-2.3 Создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения	Знать: требования санитарных правил на разных этапах товародвижения	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает требования санитарных правил на разных этапах товародвижения	Блок А – задания репродуктивного уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает требования санитарных правил на разных этапах товародвижения	
		Продвинутый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает требования санитарных правил на разных этапах товародвижения	
	Уметь: создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара	Блок В- задания реконструктивного уровня - Задачи - Ситуационные задачи
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара	
		Продвинутый уровень	Обучающийся умеет создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара	
	Владеть навыками: обеспечения	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет	Блок С –

	сохранности количественных и качественных характеристик товара		навыками обеспечения сохранности количественных и качественных характеристик товара	задания практико- ориентирован ного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет навыками обеспечения сохранности количественных и качественных характеристик товара	
		Продвину тый уровень	Обучающийся свободно владеет навыками идентификации потребительских товаров	
ПК-2.4 Выполнять операции, по оценке качества и организации экспертизы потребительск их товаров.	Знать: правила оценки качества и организации экспертизы потребительских товаров	Порогов ый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает правила оценки качества и организации экспертизы потребительских товаров	Блок А —задания репродуктивн ого уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает правила оценки качества и организации экспертизы потребительских товаров	
		Продвину тый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает правила оценки качества и организации экспертизы потребительских товаров	
	Уметь: выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров	Порогов ый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров	Блок В- задания реконструктив ного уровня - Задачи - Ситуационные задачи
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет выполнять операции по оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров	
		Продвину тый	Обучающийся умеет выполнять операции по	

		уровень	оценке качества и организации экспертизы потребительских товаров	
	Владеть навыками: определения качества и организации экспертизы потребительских товаров	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет навыками определения качества и организации экспертизы потребительских товаров	Блок С – задания практико-ориентированного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет навыками определения качества и организации экспертизы потребительских товаров	
		Продвинутый уровень	Обучающийся свободно владеет навыками определения качества и организации экспертизы потребительских товаров	
ПК-2.5 Осуществлять управление ассортиментом товаров, в том числе с использованием искусственного интеллекта и сквозных цифровых технологий	Знать: методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий; обязательные требования к маркировке потребительских товаров; сквозные цифровые технологии, применяемых в сфере обеспечения качества и безопасности товаров	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	Блок А – задания репродуктивного уровня - Тестовые задания
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	
		Продвинутый уровень	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает методы и способов кодирования потребительских товаров, в том числе с применением цифровых технологий	
	Уметь: анализировать ассортимент товаров и выявлять приоритетные направления его совершенствования, в том числе с	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет анализировать ассортимент товаров и выявлять приоритетные направления его совершенствования, в том числе с применением современных цифровых	Блок В- задания реконструктивного уровня - Задачи - Ситуационные задачи

	применением современных цифровых технологии; применять цифровые технологии кодирования потребительских товаров		технологии	
		Базовый уровень	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет анализировать ассортимент товаров и выявлять приоритетные направления его совершенствования, в том числе с применением современных цифровых технологии	
		Продвину- тый уровень	Обучающийся умеет анализировать ассортимент товаров и выявлять приоритетные направления его совершенствования, в том числе с применением современных цифровых технологии	
	Владеть навыками: анализа ассортимента товаров и ассортиментной политики торгового предприятия, в том числе с применением современных цифровых технологий	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет навыками анализа ассортимента товаров и ассортиментной политики торгового предприятия, в том числе с применением современных цифровых технологий	Блок С – задания практико-ориентированного уровня -Задания «Кейс-стади»
		Базовый уровень	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет навыками анализа ассортимента товаров и ассортиментной политики торгового предприятия, в том числе с применением современных цифровых технологий	
		Продвину- тый уровень	Обучающийся свободно владеет навыками анализа ассортимента товаров и ассортиментной политики торгового предприятия, в том числе с применением современных цифровых технологий	

**II ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ
ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Установите соответствие между номером формы документа и его наименованием:

- 1) 0402001 а) объявление на взнос наличными
- 2) 0402124 б) книга учета принятых и выданных ценностей
- 3) 0402008 в) приходный кассовый ордер
- 4) 0402009 г) расходный кассовый ордер
- 5) 0402110

2. Установите последовательность действий кассира при проверке документа удостоверяющего личность:

- д) при выявлении признаков, которые могут свидетельствовать о возможной частичной или полной подделке документа, сохраняя спокойствие, не объявляя о своих подозрениях клиенту, поставить в известность руководителя
- а) проверяется действительность документа: на соответствие принятому образцу, обратить внимание на срок действия
- г) сравнить фотографию с личностью предъявителя
- в) сверить подпись в паспорте с подписью, сделанной клиентом в кассовом документе б) обратить внимание на признаки, указывающие на полную или частичную подделку паспорта
- е) документ взять в руки (обязательное условие)

3. Определите правильную последовательность проведения последующего контроля оформления документов:

- а) соблюдение формы бланка
- б) наличие всех необходимых реквизитов в) бухгалтерские проводки
- г) соответствие имеющимся образцам подписей и оттиска печати на документе

4. Установить последовательность действий кассового работника, при работе с расходным кассовым документом:

- а) проверяет наличие подписей бухгалтерских работников, проверивших и оформивших расходный кассовый документ, и соответствие этих подписей имеющимся образцам
- б) сверяет соответствие сумм наличных денег, проставленных в расходном кассовом документе, цифрами и прописью
- в) проверяет соответствие данных на расходном кассовом документе данным предъявленного клиентом паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- г) подготавливает сумму наличных денег, подлежащую выдаче, и уточняет у клиента сумму получаемых наличных денег
- д) передает клиенту расходный кассовый документ для проставления подписи клиента в присутствии кассового работника
- е) пересчитывает подготовленную к выдаче сумму наличных, сверяет подпись клиента в расходном кассовом документе с подписью, проставленной в документе, удостоверяющем

личность, выдает наличные деньги лицу, указанному в расходном кассовом документе, подписывает расходный кассовый документ и проставляет оттиск

5. Кассир-операционист должен знать:

- а) нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению кассовых операций
- б) формы кассовых и банковских документов
- в) правила приема, выдачи, учета и хранения денежных средств г) как организован последующий контроль кассовых операций

6. Установить соответствие действий кассового работника при работе с денежной наличностью:

1) неплатежеспособные

банкноты а) проставляет штамп «В обмене отказано» и возвращает денежные знаки клиенту

2) поврежденные

банкноты иностранного государства б) возвращает банкноты клиенту

3) сомнительные

банкноты в) денежные знаки направляет на экспертизу

4) банкноты, имеющие

признаки подделки г) денежные знаки передает представителю ОВД

д) принимает к обмену

7. Юридическая возможность обмена национальной валюты на иностранную называется:

г) конвертируемостью а) котировкой

б) девальвацией в) ревальвацией

8. Установите соответствие названия документа его содержанию:

1) явочная карточка а) в данном документе отражается запись «Отказ», в случае если, сумка с наличными деньгами не сдана инкассаторскому работнику или кассовый работник отказывается сдавать сумку с наличными деньгами

2) препроводительная ведомость б) данный документ содержит ведомость к сумке, опись, сдаваемых наличных денег и акт вскрытия сумки и пересчета вложенных наличных денег

3) акт об излишках, недостатке сомнительных банкнот в пачках, монеты в мешках в) в данном документе отражаются условия получения банкнот в присутствии должностного лица

4) квитанция о приеме на инкассо денежных знаков

иностранных государств г) в данном документе отражается ФИО физического лица, адрес места жительства

д) в данном документе отражается сумма поступления денежных средств

9. Доверенность, в которой отсутствует дата удостоверения, действует в течение:

а) определенного в ней срока б) бессрочно

в) одного месяца г) одного года

10. Если срок в доверенности не указан, она сохраняет силу в течение:

а) одного года со дня её составления

б) шести месяцев со дня её составления в) двух лет со дня её составления

г) двух месяцев со дня её составления

11. Установить последовательность передачи денежных сумок инкассатору:

- а) предъявляет доверенность на право получения денежных сумок
- б) предъявляет явочную карточку, содержащую название данного подразделения, в которое прибыл инспектор
- в) проверяет внешний вид, целостность денежных сумок с упакованной в них выручкой и четкость наложенных на них оттисков с печатей
- г) сверяет все записи во всех экземплярах препроводительных ведомостей и накладных на предмет соответствия их подлинным номерам денежных сумок и наличия в них подписей и печатей кассира
- д) заверяет личной подписью и личной печатью во всех экземплярах препроводительных ведомостей и накладной прием денежных сумок для передачи в основную кассу фирмы

12. Установите соответствие названия документа его содержанию:

1) кассовый журнал по приходу	а) в данном документе отражается: номер счета, символ по приходу, сумма и подсчитываются итоговые обороты
2) кассовый журнал по расходу	б) в данном документе отражается: номер счета, символ по расходу, сумма и подсчитываются итоговые обороты
3) справка о кассовых оборотах	в) в данном документе отражается фирменное наименование организации, приходно-расходные операции и количество документов
4) отчетная справка о кассовых оборотах за день и остатках ценностей	г) в данном документе отражается информация о принятых денежных средствах, оборотах за день и переданных денежных средствах, общее количество кассовых документов
	д) в данном документе отражается сумма, полученная от организации из кассы:

13. Определите последовательность действий кассира при выдаче денег из

- а) выписать РКО, подписать РКО руководителем и главным бухгалтером
- б) передать РКО получателю денег для его заполнения и подписи в ордере
- в) запросить документы, удостоверяющие личность получателя денег
- г) проверить правильность заполнения РКО
- д) подтвердить выдачу денег своей подписью, погасить РКО штампом «Оплачено» с указанием даты

14. Определите последовательность действий кассира при приеме денег в кассу:

- а) выписать ПКО

- б) проверить правильность заполнения ПКО
- в) принять и пересчитать деньги
- г) подтвердить получение денег своей подписью
- д) погасить ПКО штампом «Получено» с указанием даты

15. Определите последовательность действий предприятия в отношении организации работы кассы:

- а) установить лимит кассы
- б) сверхлимитную выручку сдать на расчетный счет в банке
- в) при отсутствии вечерней кассы в банке сдать деньги на следующий день
- г) хранить наличные деньги сверх лимита на счетах в банках
- д) накапливать наличные деньги сверх лимита в дни выплаты заработной платы

16. Определите последовательность действий кассира-операциониста при расчетах с покупателями с помощью ККТ:

- а) определить общую сумму покупки и назвать ее
- б) получить от покупателя деньги за товары
- в) назвать полученную от покупателей сумму денег и положить отдельно на виду покупателя
- г) напечатать чек на контрольно-кассовой машине
- д) назвать сумму сдачи и выдать вместе с чеком (купюры и монеты одновременно)

17. Выберите соответствующие пары кассовых документов, их характеристики и назначения и запишите в виде:

1) приходный кассовый ордер	а) состоит из двух частей: собственно ордер и квитанция к приходному кассовому ордеру
2) расходный кассовый ордер	б) предназначен для выдачи денег из кассы после подписи получателя
3) кассовая книга	в) предназначена для сбора информации о поступлении и выдачи наличных денег из кассы
4) квитанция к приходному кассовому ордеру	г) отрывная часть ПКО, выдается на руки, сдающему лицу
	д) отрывная часть ПКО, кассиру, для подшивки в отчет

18. Определите последовательность действий кассира при ведении кассовой книги:

- а) записать ПКО и РКО в кассовой книге на лицевой стороне неотрывной части листа после строки «Остаток на начало дня»
- б) для ведения записей после «Переноса» отрывную часть листа наложить на лицевую сторону неотрывной части листа и продолжить записи по горизонтальным линейкам оборотной стороны неотрывной части листа
- в) предварительно согнуть кассовый лист по линии отреза, подкладывая отрывную часть листа под часть листа, которая остается в книге
- г) в конце рабочего дня кассир должен подсчитать итоги операций за день
- д) вывести остаток денег в кассе на следующее число и передать в бухгалтерию второй (отрывной) лист с приходными и расходными кассовыми документами

19. Укажите ответственность кассира за несоблюдение правил ведения кассовых операций

- а) административная ответственность
- б) материальная ответственность
- в) уголовная ответственность
- г) налоговая ответственность

20. Определите и ранжируйте действия руководителя и кассира в зависимости от указанной ситуации:

- 1) руководитель при обнаружении утраты ключа от кассы
 - а) открывает кассу ключами — дубликат
 - в) сообщает о происшедшем в органы внутренних дел
 - д) принимает меры к немедленной замене замка металлического шкафа
 - ж) производит проверку наличия денежных средств и других ценностей в кассе
- 2) кассир перед открытием помещения кассы
 - б) открывает помещение кассы своим комплектом ключей
 - г) осматривает сохранность замков, дверей, оконных решеток и печатей
 - е) убеждается в исправности охранной сигнализации

21. Установить последовательность действий кассира с сомнительными банкнотами:

- а) сверяет по описи реквизиты денежных знаков, их количество и сумму б) подписывает оба экземпляра ордера по передаче ценностей и описи
- в) проставляет на втором экземпляре ордера по передаче ценностей и описи оттиск штампа кассы
- г) выдает клиенту вторые экземпляры ордера по передаче ценностей, описи и справку о приеме на экспертизу
- д) помещает первые экземпляры ордера по передаче ценностей и описи с заявлением клиента в кассовые документы

22. Рассчитайте остаточную площадь банкноты, которая при наложении на сетку и определите платежеспособную банкноту:

- а) полностью покрыла 71 клетки, а контур прошел через 83 клеток
- б) полностью покрыла 52 клетки, а контур прошел через 107 клеток
- в) полностью покрыла 49 клеток, а контур прошел через 115 клеток
- г) полностью покрыла 32 клетки, а контур прошел через 128 клеток

23. Установите последовательность функционала контрольно-кассовой техники:

- а) запись и хранение фискальных данных в фискальных накопителях б) формирование фискальных документов
- в) передача фискальных документов в налоговые органы через оператора фискальных данных
- г) печать фискальных документов на бумажных носителях

24. Соотнесите место использования и тип торгового инвентаря:

- 1) для складских и подсобных помещений магазинов
 - а) молоток-гвоздодер-ножницы, топоры хозяйственные, молотки, клещи, нож для вскрытия мягкой тары и др.
- 2) для торговых залов продовольственных магазинов
 - б) торговые щипцы и вилки, торговые совки, лотки для выкладки товаров, считыватели штрих-кодов и др.
- 3) для торговых залов магазинов, торгующих непродовольственными товарами
 - в) приспособление для проверки электроприводов и электроламп, прибор для проверки электробатарей, инвентарь для примерки обуви, головных уборов и др.
- 4) повсеместного пользования
 - г) счетный, противопожарный, для уборки помещений

25. Соотнесите определение с основным понятием:

- 1) ледяное охлаждение
 - а) позволяет доводить температуру в охлаждаемой среде до +4; +6оС, что вполне достаточно для хранения многих скоропортящихся продуктов
- 2) льдосоляное охлаждения
 - б) это охлаждение с помощью смеси дробленого водного льда и соли
- 3) охлаждение сухим льдом
 - в) применяют его в основном при транспортировке мороженого, фруктов и овощей, хранении и продаже их в киосках, палатках, на улице

26. Соотнесите определение с основным понятием

- 1) шкафы холодильные торговые
 - а) предназначены для кратковременного хранения охлажденных и замороженных продуктов перед продажей
- 2) холодильные разборные камеры
 - б) предназначены для кратковременного хранения охлажденных и замороженных продуктов (не более 5 суток)
- 3) холодильные витрины
 - в) предназначены для показа, кратковременного хранения и продажи предварительно охлажденных и замороженных продуктов

27. Соотнесите требование к мебели для предприятий торговли и его определение:

- 1) эксплуатационные требования
 - а) мебель должна быть удобной и для покупателей, и для работников магазина

- 2) экономические требования
- б) конструкция мебели для предприятия торговли должна быть простой, экономичной в производстве и эксплуатации
- 3) эргономические требования
- в) оптимальные размерные соотношения мебели для предприятий торговли определяются при ее конструировании с учетом антропологических данных - среднего роста и пропорций фигуры человека
- 4) эстетические требования г) форма, пропорция и цвет мебели должны соответствовать ее функциональному назначению и архитектурно-художественному оформлению интерьера торгового зала
- 5) санитарно-гигиенические требования
- д) мебель торговых предприятий не должна затруднять уборку помещений и самой мебели

28. Соотнесите механизм контрольно-кассовой машины с его определением:

- 1) установочный механизм
- а) выполненный в виде набора клавишей, служит для набора денежных сумм, проводимых через кассовую машину, установки шифра и счетчика, на котором должна быть отражена сумма, и включения электропривода)
- 2) индикаторный механизм
- б) необходим для информации кассира и покупателя о набранной сумме, установленном шифре чека и номере секционного счетчика, по которому проведена операция)
- 3) счетный механизм
- в) состоит из набора суммирующих, контрольных и операционных счетчиков)
- 4) чекопечатающий механизм
- г) с помощью этого механизма получается чек с соответствующими реквизитами) Он служит также для печатания контрольной ленты)

29. Соотнесите механизм контрольно-кассовой машины с его определением:

- 1) Передаточный механизм
- а) передает на суммирующие счетчики, печатающее устройство, индикатор данных данные, набранные на установочном механизме)
- 2) Приводной механизм
- б) приведение в действие всех узлов контрольно-кассовой машины осуществляется электрическим или ручным приводным механизмом)
- 3) Блокировочный механизм
- в) служит для блокирования (запирания) механизма включения машины при обрыве или отсутствии чековой или контрольной ленты)
- 4) Замыкающий механизм
- г) применяется для замыкания всего механизма машины или ее отдельных узлов)

30. ККМ удобны для использования в небольших магазинах и павильонах с малым товарооборотом:

- а) автономные и портативные ККМ
- б) пассивные системные ККМ
- в) фискальные регистраторы

31. ККМ данной группы позволяют оперативно обновлять данные о товарах, их количестве и цене путем загрузки из внешней учетной системы:

- а) пассивные системные ККМ
- б) автономные и портативные ККМ в) фискальные регистраторы

32. ККМ, которые работают только под управлением компьютера:

- а) фискальные регистраторы
- б) автономные и портативные ККМ в) пассивные системные ККМ

33. Соотнесите определение с основным понятием:

- 1) дискаунтер
- а) магазин с широким ассортиментом лучших товаров по оптовым ценам
- 2) магазин у дома
- б) небольшой магазин, предназначенный для обеспечения текущих потребностей живущих неподалеку покупателей
- 3) супермаркет
- в) крупный универсам по продаже полного ассортимента продуктов питания и напитков, а также бумажных изделий для домашнего хозяйства, мыла, порошков для стирки и средств для мойки посуды, предметов санитарии и гигиены, книг в бумажных обложках, комнатных цветов и растений, продуктов для домашних животных, автомобильных товаров, игрушек, поздравительных открыток, косметики, посуды, лекарств (продающихся без рецепта), бытовой техники и т.п.
- 4) гипермаркет
- г) это предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары универсального ассортимента преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 5000 кв. м.
- д) это магазин самообслуживания, предоставляющий возможность покупателям приобретать различные товары в розницу и мелким оптом

34. Особая деятельность людей, связанная с осуществлением акта купли- продажи товаров конечным потребителям:

- а) оптовая торговля
- б) мелкооптовая торговля
- в) розничная торговля

35. Тип торгового предприятия определяют следующие основные признаки:

- а) ассортиментный профиль магазина
- б) мощность предприятия, выраженная в размерах торговых и подсобных площадей
- в) формы и методы торгового обслуживания
- г) район деятельности магазина
- д) наличие сервиса и парковки

36. По предлагаемому ассортименту товаров магазины классифицируются на:

- а) узкоспециализированные
- б) специализированные
- в) универсальные
- г) комбинированные
- д) смешанные
- е) многофункциональные

37. Факторы, влияющие на развитие и состояние розничной торговой сети:

- а) экономические б) социальные
- в) градостроительные г) транспортные
- д) экологические

38. На организацию процесса товародвижения оказывает влияние ряд факторов, которые можно объединить в следующие группы:

- а) производственные
- б) транспортные
- в) социальные
- г) торговые
- д) экономические

39. Тип торгового предприятия определяют следующие основные признаки:

- а) ассортиментный профиль магазина
- б) мощность предприятия, выраженная в размерах торговых и подсобных площадей
- в) формы и методы торгового обслуживания
- г) район деятельности магазина
- д) социально-экономические факторы

40. Соотнесите определение с характеристикой:

- 1) технологические требования
 - а) предполагают такое устройство здания, которое создает возможность рациональной организации торгово- технологического процесса в магазине с применением современной техники и внедрением прогрессивных форм продажи товаров
- 2) архитектурно- строительные требования
 - б) предполагают прочность здания, строительство индустриальными методами с использованием готовых элементов заводского изготовления, соответствующее оформление фасада и интерьера магазина
- 3) экономические требования
 - в) предусматривают оптимизацию материальных и трудовых затрат не только в процессе строительства, но и при эксплуатации магазина
- 4) санитарно- гигиенические требования
 - г) определяют устройство систем вентиляции, отопления, освещения, водоснабжения и канализации
 - д) используются преимущественно в районах старой застройки, при реконструкции или расширении действующей торговой сети

41. Торговые марки образуют блоки на одну-две-три полки, занимая при этом не всю длину оборудования, как при горизонтальной выкладке, а только часть длины:

- а) блочная выкладка
- б) многотоварная выкладка
- в) дисплейная выкладка
- г) палетная выкладка
- д) выкладка товаров «навалом»

42. Выкладка одного наименования товара в большом количестве на поддоне, зачастую прямо в прозрачной упаковке, с обязательной крупной табличкой с указанием цены и названия товара:

- а) блочная выкладка
- б) палетная выкладка
- в) дисплейная выкладка
- г) многотоварная выкладка
- д) выкладка товаров «навалом»

43. Установите последовательность операций в случае обнаружения на первом этапе недостачи или повреждений товара получателем:

- а) приостановить дальнейшую приемку
- б) обеспечить сохранность продукции
- в) принять меры к предотвращению ее смешения с другой однородной продукцией
- г) составить акт о выявленных недостатке или порче продукции за подписями лиц, производивших приемку продукции
- д) определить порядок дальнейшей приемки

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Типовые задачи

Задание 1.

Со склада ООО «Стандарт» в структурное подразделение универсам «Берег-1» на основании сопроводительных документов поступили рыбные товары:

1. горбуша свежемороженая, коробок- 6 по 11 кг по цене 250 руб. за 1 кг.;
2. сайра в масле, коробок - 4 по 48 банок в каждой по цене 160 руб. за банку;
3. шпроты в масле, количество коробок 10 по 36 банок в каждой по цене 170 руб. за банку.

Приемку осуществила заведующая отделом Прокопьева О.В.

Сотрудники универсама произвели подготовку товара к продаже, размещение и выкладку на торгово- технологическом оборудовании. Оформили ценники.

- Укажите перечень нормативных документов, используемых при приемке товаров.
- Опишите подготовку к продаже рыбных товаров, опишите процесс выкладки товаров в соответствии с планограммой и учетом покупательского спроса.
- Оформите ценник в соответствии требований Правил торговли.
- Выявите спрос покупателей на рыбные консервы. Проведите анкетирование покупателей. Сделайте выводы.
- Подсчитайте количество и сумму поступившего товара.

Задание 2.

В магазин «Премьер» доставлены швейные товары. Грузоотправителем является ООО «ВИД».

Сведения о товаре:

- костюм мужской классический, 1 сорт, 10 штук по цене 95000-00 рублей.
- брюки мужские классические на поясе, 20 штук по цене 30000-00 рублей.
- сорочка мужская, 20 штук по цене 15000-00 рублей.

Товар отпустила зав. складом Тарбеева С.Н., товар приняла заведующая отделом Соловьева О.В.

При приемке обнаружена недостача одной сорочки мужской по цене 15000-00 рублей.

В течение рабочего дня к сотруднику торгового зала обратилась покупательница с просьбой подобрать мужской костюм молодому человеку в возрасте 40 лет на торжественный случай.

На следующий день в ТЦ «Ручей» проводилась выставка-продажа швейных товаров ООО «ВИД».

После проведения выставки продавцы проанализировали сумму реализации швейных изделий.

В магазин «Премьер» доставлены швейные товары. Грузоотправителем является ООО «ВИД».

Сведения о товаре:

- костюм женский классический, 1 сорт, 10 штук по цене 95000-00 рублей.
- брюки женские классические на поясе, 20 штук по цене 30000-00 рублей.
- блузка женская, 20 штук по цене 15000-00 рублей.

Товар отпустила зав. складом Тарбеева С.Н., товар приняла заведующая отделом Соловьева О.В.

При приемке обнаружена недостача одной блузки женской по цене 15000-00 рублей.

В течение рабочего дня к сотруднику торгового зала обратилась покупательница с просьбой подобрать женский костюм, женщине в возрасте 40 лет на торжественный случай.

На следующий день в ТЦ «Ручей» проводилась выставка-продажа швейных товаров ООО «ВИД».

После проведения выставки продавцы проанализировали сумму реализации швейных изделий.

№ п/п	Наименование товара	Сумма реализации		Изменения суммы реализации в день выставки (в руб)	Уровень суммы реализации в день выставки- продажи (в%)
		Будний день	День выставки- продажи		
1	Костюм женский классический	34000-00	95000-00	61000-00	280 %
2	Брюки женские классические на поясе	15000-00	24000-00	9000-00	160%
3	Блузка женская	9000-00	16500-00	7500-00	183%

На основе исходных данных выполните следующие задания:

1. Приемка товара также осуществляется в соответствии с данными, указанными в маркировке и сопроводительных транспортных документах, удостоверяющих количество и качество поставляемого товара (счетах-фактурах, спецификациях, описях, упаковочных ярлыках, технических паспортах, сертификатах соответствия, удостоверениях о качестве и др.), а также в соответствии с условиями договора.

2. Методы приемки швейных изделий: сплошной и выборочный, измерительный и органолептический.

В2. Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1.

В магазин супермаркет поступила партия рисовой крупы в количестве 30 мешков по 50 кг каждый. По сопроводительным документам крупа по качеству соответствует высшему сорту. При приемке было установлено, что на мешках дана нечеткая маркировка, мешки защиты ручным способом. Был вызван представитель поставщика и отобрана средняя проба для анализа. Анализ качества крупы показал: цвет крупы- белый с шероховатой поверхностью, вкус и запах - свойственные рисовой крупе, влажность - 14,5%, содержание дробленого риса - 4,5%, пожелтевшего - 0,7%, клейкого - 0,7%, сорной примеси - 0,2%, в том числе минеральной - 0,05%, нешелушенных зерен - 0.1%. Зараженность вредителями не установлена.

1. Определите товарное наименование и сорт рисовой крупы
2. Какова величина выборки, объединенной и средней пробы для оценки качества данной партии крупы.
3. Условия и сроки хранения круп.
4. Дефекты круп, часто встречающиеся при хранении.

Ситуационная задача 2.

В магазин поступила партия маргарина «Молочный», расфасованного в пергамент массой 150 г. При приемке по качеству установлено: маргарин имеет чистый вкус и запах; пластичную, плотную однородную консистенцию при температуре воздуха 20 градусов Цельсия; поверхность среза слабо-блестящая, сухая на вид; цвет желтый, однородный по всей массе; массовая доля жира - 82%, влаги- 18%, кислотность-2,50Т.

1. Дайте заключение о качестве партии маргарина.
2. В зависимости, от каких показателей маргарина делят на марки.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке маргарина.
4. Требования безопасности, предъявляемые к продукту

Ситуационная задача 3.

В магазин супермаркет поступила партия макарон «Соломка» в количестве 30 ящиков, каждый массой нетто по 30 кг. По сопроводительным документам макароны соответствовали группе А, 1-му классу. В результате лабораторного анализа макарон установлено: цвет изделия белый с желтоватым оттенком, влажность изделий - 13,0%, кислотность - 4,0 ОТ, массовая доля лома- 16%, крошка - 4,0%, деформированных изделий 4,5%, прочность макарон (диаметр 3,4мм) 0,6н. Зараженность вредителями не обнаружена. В процессе варки изделия теряли форму, слипались, образовывались комья.

1. Сделайте заключение о группе и классе поступившей партии макаронных изделий.
2. Укажите показатели, влияющие на подразделение макаронных изделий на группы, классы и виды.
3. Условия и сроки хранения макаронных изделий.
4. Дефекты макаронных изделий, часто встречающиеся при хранении

Ситуационная задача 4.

В магазин поступили яйца куриные в количестве 45 коробок по 360 штук в каждой. При оценке качества в среднем образце обнаружено: скорлупа чистая, с пятнами площадью 1/8 поверхности: воздушная камера слегка подвижная, высотой 8 мм; 20 шт. яиц с «насечкой»; 44 шт. - массой 45 - 60г; остальные яйца имели массу 55 - 57г.

1. Дайте заключение о качестве яиц.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.

3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке яиц.

4. Дефекты яиц, возникающие при хранении

Ситуационная задача 5.

На базу в октябре поступила партия моркови сорта Витаминная массой нетто 600 кг. Морковь упакована в сетчатые мешки массой нетто по 40 кг. Анализ объединенной пробы моркови показал, что корнеплоды по размеру и качеству соответствовали требованиям стандартов класса Экстра, за исключением 0,5 кг треснувших с закрытой сердцевинкой, 2 кг корнеплодов с наибольшим поперечным диаметром 1,8 см; 1 кг корнеплодов поломанных длиной не менее 7,0 см; земли 1 кг.

1. Дайте заключение о качестве партии моркови.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке моркови.
4. Болезни моркови, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 6.

В продовольственный магазин супермаркет поступила партия подсолнечного масла в количестве 20-ти коробок, в каждой по 20 бутылок емкостью 1 литр. При приемке по качеству установлено: масло прозрачное, без осадка, без запаха, вкус обезличенного масла. Кислотное число- 0,3 мг КОН, массовая доля влаги и летучих веществ- 0,10%, перекисное число 2 ммоль/кг.

1. Установите марку масла в зависимости от степени очистки (рафинации).
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке подсолнечного масла.
4. Дефекты растительного масла, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 7.

В магазин супермаркет в августе поступила партия репчатого лука массой нетто 300 кг. Лук фасован в сетчатые мешки массой нетто 2 кг. В сопроводительных документах указано, что лук хозяйственно-ботанического сорта Спасский 1 класса. В магазине по объединенной пробе определили качество поступившего от поставщика лука и получили следующие результаты: размер луковиц по наибольшему поперечному диаметру - 5 см и более; 10% луковиц с разрывами наружных сухих чешуи на ширину не более 2 мм; 10% луковиц с длиной пера до 2 см; 2% луковиц поражены серой шейкой гнилью, остальные луковицы по качеству соответствуют 1 классу.

1. Дайте заключение о качестве партий лука.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке репчатого лука.
4. Болезни репчатого лука, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 8.

В магазин поступила партия пастеризованного молока в количестве 10 ящиков по 15 штук в каждом. Молоко расфасовано в пакеты емкостью 1 л. При приемке по качеству установлено: температура молока в момент поступления - 8.°С, цвет белый, консистенция однородная, вкус и запах чистый, со слегка кисловатым привкусом. При определении физико-химических показателей, характеризующих партию молока, установлено: массовая доля жира 2,5%, кислотность 25°Т, группа чистоты - первая.

1. Определите вид молока, его соответствие требованиям ГОСТа.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке молока.

4. Дефекты молока, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 9.

В магазине супермаркета хранится партия квашеной капусты в шести ящиках, вместимостью каждый по 10 кг. При определении качества продукции установлено: квашеная капуста нашинкована узкими полосками (не шире 5мм), морковь равномерно распределена в квашеной капусте, консистенция капусты слабохрустящая, рассол мутноватый кисло-солоноватого вкуса, запах - характерный для квашеной капусты, цвет - светло-желтый, содержание молочной кислоты - 1,0%, поваренной соли - 1,2%.

1. Дайте заключение о товарном сорте квашеной капусты.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке квашеной капусты.
4. Условия и сроки хранения квашеной капусты.

Ситуационная задача 10.

В магазин поступила сельдь соленая Атлантическая неразделанная, с содержанием жира 10%, соли 11%, сельдь имеет подкожное пожелтение жира, не проникшее в толщу мяса; слабый запах окислившегося жира.

1. Установите сорт соленой сельди.
2. Способы разделки сельди соленой атлантической.
3. Требования, предъявляемые к упаковке, маркировке, хранению сельди соленой.
4. Требования безопасности, предъявляемые к продукту.

Ситуационная задача 11.

На магазин супермаркет в сентябре поступила партия картофеля сорта «Огонек» - 1 класса, на автомашинах массой нетто 600 кг. Картофель упакован в сетчатые мешки массой нетто по 5 кг. При анализе объединенной пробы картофеля установлено: по размеру клубни 50 мм. Из них было клубней с механическими повреждениями глубиной более 5 мм и длиной 10 мм - 1,0 кг; клубней, пораженных паршой свыше 1/4 поверхности - 2,0 кг, клубней. Остальные клубни по качеству соответствовали требованиям ГОСТ. Земли в объединенной пробе было 0,1 кг.

1. Дайте заключение о качестве партии картофеля.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке картофеля.
4. Болезни картофеля, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 12.

В магазин поступила партия рыбных консервов «Килька балтийская неразделанная в томатном соусе», в металлических банках, вместимостью 350 см³, в количестве 426 банок. При приемке по качеству установлено: вкус приятный без посторонних привкусов, консистенция рыбы нежная, сочная, состояние рыбы- при выкладывании из банки рыба разваливается, цвет соуса- светло-коричневый; массовая доля соли -2%, массовая доля составных частей: рыбы- 87%, соуса-13%.

1. Дайте заключение о качестве партии рыбных консервов.
2. Определите величину выборки средней пробы.
3. Транспортирование и хранение рыбных консервов.
4. Расшифруйте маркировку рыбных консервов на жестяной банке:

08.09.2010

352 35

1Р

Ситуационная задача 13.

В магазин поступила партия крупы гречневая Ядрица в количестве 30 мешков, массой нетто 50 кг каждый. При оценке качества установлено: цвет- кремовый, вкус и запах свойственный гречневой крупе, без посторонних вкусов и запахов; влажность -14%, колотых ядер- 4%, сорной примеси-0,5%, испорченных ядер- 0,4%, зараженность вредителями не обнаружена.

1. Определите сорт гречневой крупы.
2. Какова величина выборки, объединенной и средней пробы для оценки качества данной партии крупы.
3. Условия и сроки хранения круп.
4. Охарактеризуйте примеси, часто встречающиеся в гречневой крупе.

Ситуационная задача 14.

В магазин поступила партия рыбных консервов «Шпроты в масле» в количестве 100 коробок по 20 банок в каждой, расфасованные по 250 грамм. При оценке качества консервов определены такие фактические показатели качества: вкус и запах приятные, свойственные этому виду консервов, консистенция суховатая: рыба целая, правильно уложена в банки, при выкладывании из банки рыба не разламывается, в отдельных банках 20% рыбок с лопнувшими брюшками; в 2% проверяемых банок тушки рыб с лопнувшими брюшками и поврежденным кожным покровом свыше 30%, масло прозрачное над белковым отстоем, в 10% банок незначительное наличие взвешенных частиц, головы удалены ровным срезом, хвостовые плавники удалены; в 10% банок есть рыбы с оставленными хвостовыми плавниками.

1. По результатам экспертизы сделайте заключение о качестве рыбных консервов.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке рыбных консервов.
4. Требования безопасности, предъявляемые к рыбным консервам.

Ситуационная задача 15.

В специализированный магазин «Молоко» поступила сметана 30% жирности в полистирольных стаканчиках 20 л, вместимостью 250 см куб. При приемке установлено, что консистенция сметаны однородная, недостаточно густая, с наличием легкой тягучести, цвет белый с кремовым оттенком, вкус кисломолочный с наличием слабой горечи. Результаты лабораторного анализа: массовая доля жира - 30%, кислотность - 90°Т, фосфатаза отсутствует, бактерии группы кишечной палочки в 0,0001 см куб. продукта не обнаружены.

1. Дайте заключение о качестве сметаны, возможности ее приемки и реализации.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке сметаны.
4. Дефекты сметаны, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 16.

В продовольственный магазин поступила партия сыра «Советский» в количестве 4 упаковочные единицы по 15 кг в каждой. По результатам экспертизы установлено, по органолептическим показателям сыр получил 90 баллов, в том числе по вкусу и запаху - 30 баллов. Результаты физико-химического анализа: массовая доля жира (в пересчете на сухое вещество) - 50%, влаги - 42%, соли - 1,8%.

1. По результатам экспертизы сделайте заключение о качестве и сортности сыра.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке сыра.

4. Дефекты сыра, возникающие при хранении

Ситуационная задача 17.

В магазин поступил жир высшего сорта, в количестве 20 кг, расфасованный по 200 г. При проверке качества в лаборатории обнаружено, что жир имеет желтоватый цвет, вкус приятный поджаристый, консистенция мазеобразная, содержание влаги 0,2%, кислотное число 2 мг КОН.

1. Соответствует ли фактическое качество жира указанному сорту?
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке жира.
4. Дефекты жира, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 19.

В супермаркет поступил кефир производства ОАО «Глазов молоко» в пакетах вместимостью 1 литр в количестве 20 ящиков по 15 штук в каждом. При оценке качества установлено, что кефир имеет кисломолочный, слегка острый вкус, консистенция напоминает жирную сметану, сгусток слегка нарушен, отделившаяся сыворотка составляет 1,2%, содержание жира -3,2%, кислотность 1100Т, отклонение по объему составляет -1%.

1. По результатам экспертизы сделайте заключение о качестве кефира.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке кефира.
4. Дефекты кефира, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 19.

При оценке качества пшеничной муки определились следующие результаты анализа, зольность - 0,65%, массовая доля влаги - 14,5%, количество сырой клейковины 30%, растяжимость ее - 11 см., эластичность удовлетворительная. Цвет муки - белый, вкус и запах свойственный, без дефектов. Проход через сито № 43 - 82%, остаток на сите №35-2%. Партия муки составила 50 мешков по 50 кг в каждом.

1. По результатам экспертизы сделайте заключение о качестве и сортности муки.
2. Определите величину выборки средней и объединенной пробы.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке муки.
4. Дефекты муки, возникающие при хранении.

Ситуационная задача 20.

В магазин поступила партия сливочного масла в количестве 30 коробок по 20 кг в каждой. Масло расфасовано брикетами массой 200г в алюминиевую фольгу. При органолептической оценке качества масло сливочное набрало 18 баллов; физико-химические показатели: массовая доля жира- 72,5%, влаги -25%, кислотность- 230Т, поваренная соль отсутствует.

1. Установите вид и сорт сливочного масла.
2. По каким органолептическим показателям устанавливают сорт масла.
3. Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке масла.
4. Требования безопасности, предъявляемые к продукту

Блок С. Задания практикоориентированного уровня («владеть»)

С1. Деловые игры

Деловая игра «Магазин канцтоваров»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине канцтоваров. В магазин зашел клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Оработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы — бухгалтер небольшой фирмы. Руководитель поручил вам к началу нового года купить 20 ежедневников (для каждого сотрудника) и 10 квартальных календарей (5 шт. — для сотрудников, 10 шт. — для контрагентов). После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Мне бы к Новому году закупиться немного...».

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Нам самое главное в этом году — сэкономить. Бюджет ограничен — не более 10 тыс. руб.,

— Ежедневники обязательно должны быть фирменного цвета — зеленые,

— Ежедневники обязательно должны быть не датированные — так можно сэкономить на покупке в следующем году,

— Особых пожеланий к календарям нет, главное — подешевле.

После того, как продавец презентует товар, озвучьте возражение: «Запах какой-то странный у календарей — наверное, краски какие-то небезопасные!»

Задачи продавца:

— понять, что для вас важно в процессе выбора товара,

— презентовать товар с учетом выявленных потребностей,

— отработать ваше возражение,

— проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Цветы»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в цветочном магазине. В вашем ассортименте — букеты на любой вкус и кошелек, сопутствующие товары (кашпо, открытки, вазы, удобрения), комнатные растения, мягкие игрушки, декоративные украшения для букетов и пр. В магазин зашел клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Оработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы пришли в магазин цветов купить цветы в подарок друзьям на новоселье. Сегодня вечером запланированы дружеские посиделки по поводу окончания переезда. Квартиру ваши друзья «обжить» еще не успели, и вы решили внести свой небольшой вклад в создание уютной обстановки.

После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Иду на новоселье, хочу скрасить трудный переезд приятным сюрпризом...»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Хочется, чтобы подольше постояли цветы, порадовали их — там еще порядок придется наводить недели 2

— Хозяйка не очень любит сильно выраженные ароматы, поэтому если есть цветы без сильного запаха — самое то,

— Я даже не знаю, есть ли у них ваза, чтоб букет поставить

— После того, как продавец презентует товар, озвучьте возражение: «А что-то я не подумал(а) — сейчас же зима, пока нести буду, замерзнет все!»

Задачи продавца:

— понять, что для вас важно в процессе выбора товара,

— презентовать товар с учетом выявленных потребностей,

— отработать ваше возражение,

— проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Ролевая игра №3. «Магазин «Обувь»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в обувном магазине. Несмотря на то, что сейчас зима, в вашем ассортименте всегда представлена обувь на любой вкус и на разные сезоны, и полный перечень сопутствующих товаров (средства по уходу за обувью, чулочно-носочные изделия). В магазин зашел клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,

2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),

3. Презентовать подходящий товар,

4. Отработать возражения клиента,

5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин обуви. Всю осень проходили в старых ботинках и наконец, в начале зимы, дождались того прекрасного момента, когда начнутся скидки на демисезонную обувь.

После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Зашла посмотреть, что тут у вас интересного есть в наличии...»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

Вы — из тех, кто готовит сани летом, а телегу зимой, поэтому всегда приобретаете одежду и обувь только в конце сезона, когда есть максимальные скидки,

Всегда делаете выбор в пользу универсального товара (простой крой, базовые цвета, отсутствие декоративных деталей) — это выгоднее, т.к. можно легко комплектовать с другими вещами,

Основу вашего гардероба составляет одежда в стиле «кэжуал», соответственно модели, которые рассматриваете, должны подходить как к юбкам/платьям, так и брюкам/джинсам.

После того, как продавец презентует товар, озвучьте возражение: «Запах какой-то странный у них, наверное — подделка!»

Задачи продавца:

понять, что для вас важно в процессе выбора товара,

презентовать товар с учетом выявленных потребностей,

отработать ваше возражение,

проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Косметика»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине косметики и парфюмерии. К Новому году у вас, как всегда, ажиотаж: востребованы все линейки косметических уходовых и декоративных средств, пользуется спросом новая парфюмерная цветочная коллекция, стабильно высокие продажи и товаров для дома, и сертификатов. Один из клиентов в торговом зале обращается к вам за помощью.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Отработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин косметических товаров и парфюмерии, чтобы купить подарок к приближающемуся Новому году.

Начните разговор первым, скажите консультанту: «Вы можете помочь мне с выбором?». После того, как продавец продолжит разговор, озвучьте основную информацию: «Нужен подарок к Новому году, а что выбрать — не знаю».

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Подарок нужно выбрать для соседки, пожилой дамы, которая очень помогает — встречает вашего сына-первоклассника из школы и иногда помогает с уроками,

— Знаете, что она очень привередлива в отношении ароматов — предпочитает восточные, терпкие парфюмерные букеты

— Декоративной косметикой она практически не пользуется, а вот уходовую очень любит — у нее большая коллекция всевозможных кремов, пен и солей для ванн.

После того, как продавец презентует товар, озвучьте возражение: «Что-то упаковка у этого товара какая-то невзрачная!»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора товара,
- презентовать товар с учетом выявленных потребностей,
- отработать ваше возражение,
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Зоотовары»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине зоотоваров. В вашем магазине продается не только товары для домашних животных, но и сами животные. К вам заглянул клиент, который остановился около стеллажа с животными.

Ваши задачи:

1. Установить контакт
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,

4. Отработать возражения клиента,

5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин зоотоваров, потому что ваши дети замучили вас требованием купить хоть кого-нибудь. От кошек и собак вы отказались категорически, а про какую-нибудь мелочь обещали подумать. После того, как продавец начнет разговор, тяжело вздохните и озвучьте основную информацию: «Обещал(а) детям зайти, посмотреть и на кого-нибудь согласиться!»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Все члены вашей семьи — «жаворонки», ночь — святое время, когда все спят, поэтому варианты животных с ночным образом жизни — не подойдут,

— Животное, если вы на него и согласитесь, должно быть относительно простым в уходе,

— Очень важно, чтобы животное было контактным, т.к. детям нужно именно это. Зверь, который живет сам по себе и не заинтересован в общении — не подойдет.

— За последние пару месяцев ваши дети разбили 2 люстры и стекло в дверце шкафа, поэтому стеклянный «дом» — не самый подходящий вариант.

После того, как продавец презентует какое-либо животное, озвучьте возражение: «Какой-то он (она, они) грустный (-ая, — ые) — наверное болеет!..»

Задачи продавца:

— понять, что для вас важно в процессе выбора товара

— презентовать товар с учетом выявленных потребностей

— отработать ваше возражение

— проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках

Деловая игра «Магазин «Мебель»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине мебели. На этой неделе пришла новая коллекция диванов, которая оказалась очень востребована среди клиентов. К вам заглянул один из тех, кому актуален этот товар.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,

2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),

3. Презентовать подходящий товар,

4. Отработать возражения клиента,

5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин мебели, т.к. срочно нужно приобрести диван. Точного понимания, какой именно вам нужен нет, но есть фактические данные, от которых не уйти и которые важно учесть при выборе.

После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Нужен диван в гостиную!»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— У вас в доме не хватает спальных мест, поэтому что к вам в гости постоянно приезжают чьи-то родственники,

— У вас 1,5-летний ребенок, который изрисовал/залил/испортил нынешний диван,

— Ремонт в вашей квартире сделан в скандинавском стиле. — Функциональность, простота форм и легкость в уходе — ваши приоритеты.

После того, как продавец презентует какой-либо товар, озвучьте возражение: «Ох, ничего себе цена!»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора товара,
- презентовать товар с учетом выявленных потребностей,
- отработать ваше возражение,
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Всё для ремонта»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине хозяйственных товаров. Сезон ремонтов никогда не кончается, поэтому клиентов каждый день много. Ассортимент широкий, весь товар сертифицирован, есть доставка, есть возможность воспользоваться услугами штатного дизайнера, если клиент готов ждать поставку товара более месяца, предусмотрена скидка 10%.

В магазин зашел очередной клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Отработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин «Всё для ремонта» для того, чтобы присмотреть плитку для ванной комнаты. Ремонт вы запланировали на весну, сейчас пришли прицениться и посмотреть цены.

После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Присматриваю плитку для ванной! Вот эта красная — очень красивая!»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Ванная у вас небольшая, поэтому хотелось бы зрительно расширить пространство, насколько это возможно,

— Жена настаивает на том, что плитка должна быть в сине-голубых тонах, потому что это цвет не только водной стихии, но и чувств, за которые в доме по фэн-шуй отвечает ванная комната (вы — не против),

— Очень хотите сэкономить и купить товар по акции.

После того, как продавец презентует какой-либо товар, озвучьте возражение: «А что за производитель? (...) Что-то я не слышал про такого!»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора товара,
- презентовать товар с учетом выявленных потребностей,
- отработать ваше возражение,
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Одежда»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине женской одежды. Товары, которые у вас представлены — среднего ценового сегмента, коллекции обновляются регулярно. Представлены разные модели, полный размерный ряд, всевозможные цветовые решения. В магазин зашел очередной клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Отработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин «Одежда», хотите чего-нибудь новенького. Чего именно хотите — не понятно, но если что-то интересное и нужное попадется, то купите. После того, как продавец начнет разговор, озвучьте основную информацию: «Что-нибудь к осени бы прикупить, но что — не знаю!»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— У вас уже есть новые брюки, новое платье, а вот новую юбку купить еще не успели,

— Цена не принципиальна, вы любите модные товары, поэтому ориентируетесь исключительно на современные тренды и известные бренды; к счастью, вам идет абсолютно все,

— Удобство и высокое качество тоже не первостепенны, главное, чтоб было красиво и подчеркивало вашу бесподобную фигуру.

После того, как продавец презентует какой-либо товар, озвучьте возражение: «Вообще, не понятно, конечно, что за бренд это... не знаю даже...»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора товара,
- презентовать товар с учетом выявленных потребностей,
- отработать ваше возражение,
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «Магазин «Текстиль»

Инструкция продавцу:

Вы работаете консультантом в магазине текстиля для дома. В ассортименте — большой выбор штор, полотенец, постельного и нижнего белья, кухонного текстиля. Много товаров со скидками. В магазин зашел клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Отработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в магазин текстиля. Ищете подарок подруге на день рождения. Что купить, пока не решили. После того, как продавец начнет разговор, задайте вопрос: «Что у вас тут самого хорошего качества?»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Подруга — прирожденная и неисправимая домохозяйка, всегда тратила много денег на покупку всяческих товаров для уюта и создания атмосферы в доме,

— Недавно она решила поменять мебель и первой «под удар» попала кухня — теперь это комната полна цветочных мотивов пастельных расцветок в стиле прованс,

— Товары низкой ценовой категории для вашей подруги не существуют — она привыкла к лучшим европейским брендам и при выборе текстильных изделий обращает внимание на состав ткани, а не на то, какая акция сейчас действует.

После того, как продавец презентует какой-либо товар, озвучьте возражение: «Ткань вроде как слишком мягкая... Износится наверное очень быстро?!»

Задачи продавца:

— понять, что для вас важно в процессе выбора товара,

— презентовать товар с учетом выявленных потребностей,

— отработать ваше возражение,

— проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках.

Деловая игра «В ресторане»

Инструкция продавцу:

Вы работаете официантом в ресторане «Плакучая ива». Главная фишка вашего ресторана — блюда длительного приготовления, например, томленное с овощами мясо или запеченная со специями рыба. За этими шедеврами кулинарного искусства к вам съезжаются гости из разных концов города. Еще славитесь высоким качеством полуфабрикатов собственного производства.

Сейчас время обеда. За один из столиков присаживается одинокий посетитель. Вы подходите к клиенту, чтобы взять в работу его заказ.

Ваши задачи:

1. Установить контакт

2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),

3. Презентовать подходящий товар,

4. Отработать возражения клиента,

5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Вы зашли в небольшой ресторан. Сегодня весь день бегаєте по делам. Сейчас планируете быстро перекусить и бежать дальше. После того как официант начнет разговор, начните с фразы «Давно я у вас не был. Мне чего-нибудь вкусненького!»

Информация, которую вы можете озвучивать продавцу в процессе коммуникации:

— Вы предпочитаете мясо и овощи, рыбу не едите,

— Сегодня такой день, что главное для вас при заказе — скорость, — блюда, которые долго готовятся — не вариант,

— Любите местные полуфабрикаты, готовы взять их с собой и поужинать вечером дома,

— Не откажетесь от десерта, если ждать недолго.

После того, как официант порекомендует какое-либо предложение, озвучьте возражение: «А вы же только пару часов как открылись, еда наверное вся вчерашняя?»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора товара
- презентовать товар с учетом выявленных потребностей
- отработать ваше возражение
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине и его сотрудниках

Деловая игра «В дизайн-студии»

Инструкция продавцу:

Вы работаете менеджером в дизайн-студии, которая специализируется на интерьерном дизайне. Ваша работа состоит в том, чтобы предлагать/продавать услугу дизайн-проекта квартир/домов для физических лиц. В качестве результата клиент получает 3 варианта проекта в соответствии с согласованным техзаданием. В вашей студии работают как именитые, так и начинающие дизайнеры. Сегодня к вам в офис пришел клиент.

Ваши задачи:

1. Установить контакт,
2. Выявить потребности, и по возможности, ценности клиента (определить, какие задачи стоят перед клиентом и что для него важно при покупке/сотрудничестве),
3. Презентовать подходящий товар,
4. Отработать возражения клиента,
5. Завершить контакт.

Инструкция клиенту:

Недавно вы купили квартиру в новостройке и планируете начать там ремонт. Сегодня вы пришли в дизайн-студию, чтобы сориентироваться в услугах и их стоимости. Со стилем еще не определились, рассматриваете варианты. После того, как менеджер начнет разговор, начните с фразы «Хочу офигенный ремонт в своей новой квартире!»

Информация, которую вы можете озвучивать менеджеру в процессе коммуникации:

- Вы согласны на любые скидки, ремонт — дело затратное и вы считаете, что на дизайн-проекте точно можно сэкономить,
- Хотя вы и планируете начать ремонт как можно скорее, но, по правде говоря, ориентируетесь на денежные средства, которые получите только через полгода после продажи квартиры, полученной в наследство,
- В дизайнерах вы не разбираетесь, именитые проектировщики — не приоритет для вас.

После того, как сотрудник порекомендует какое-либо предложение, озвучьте возражение: «А скидка?» или «А еще дешевле?»

Задачи продавца:

- понять, что для вас важно в процессе выбора услуги,
- презентовать услугу с учетом выявленных потребностей,
- отработать ваше возражение,
- проявить сервисный подход: в процессе общения сформировать положительное впечатление о магазине/компании и сотрудниках.

Блок Д. Типовые задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень экзаменационных вопросов

Перечень экзаменационных вопросов

1. Копченая рыба. Сущность и способы холодного и горячего копчения. Виды, сорта рыб холодного и горячего копчения. Показатели качества, пороки. Упаковка и хранение.
2. Назначение, классификация и виды мебели в продовольственном магазине.
3. Определить органолептическим методом качество муки (2 образца).
4. Продукты переработки плодов и овощей. Способы переработки, плодов и овощей. Процессы, происходящие при переработке. Ассортимент консервированных плодов и овощей, пищевая ценность и показатели качества по стандарту. Дефекты и условия хранения.
5. Инвентарь для подготовки к продаже и продажа продовольственных товаров.
6. Расшифруйте литографические обозначения на крышках овощных консервов.
7. Понятие мяса. Состав и пищевая ценность мяса убойных животных. Факторы, влияющие на качество мяса. Сортировка мясных туш по упитанности и их клеймение. Процесс созревания мяса после убоя. Свежее мясо. Классификация мяса по видам животных и термическому состоянию. Стандартная разделка туш. Показатели качества свежего мяса, хранение.
8. Организация хранения продовольственных товаров в розничной торговле.
9. Определите тип (подтип) и вид образца макаронных изделий.
10. Рыбные консервы и пресервы. Сущность консервирования в герметической таре. Классификация рыбных консервов. Ассортимент, требования к качеству. Пороки, причины их возникновения. Рыбные пресервы. Виды, требования к качеству, условия и сроки хранения.
11. Организация приемки по качеству продовольственных товаров в розничной торговле.
12. Проведите органолептическую оценку качества карамели.
13. Плоды. Классификация плодов, характеристика основных видов и сортов: семечковых, косточковых, ягод, citrusовых, тропических, субтропических, орехоплодных. Показатели качества, болезни и повреждения. Условия хранения и транспортирования плодов. Естественная убыль.
14. Организация приемки по количеству продовольственных товаров в розничной торговле.
15. Проведите органолептическую оценку качества свежих яблок.
16. Овощи. Классификация овощей. Характеристика основных видов: капустных, корневых, клубневых, луковых, салатно-шпинатных, пряных, десертных и плодовых (тыквенных, томатных, зернобобовых). Показатели качества овощей, болезни, повреждения. Условия хранения и транспортирования овощей. Естественная убыль при транспортировании, хранении и реализации.
17. Подготовка к продаже продовольственных товаров в розничной торговле.
18. Проведите органолептическую оценку качества хлеба.
19. Колбасные изделия и мясокопчености. Значение в питании. Виды и сорта колбасных изделий. Показатели качества. Основные виды мясокопченостей, требования к их качеству. Условия хранения колбасных изделий и мясокопченостей.
20. Нормативно-техническая документация при приемке товаров.
21. Проведите органолептическую оценку качества печени.
22. Вяленая и сушеная рыба. Сущность вяления и сушки. Виды, сорта, показатели качества вяленой и сушеной рыбы. Упаковка и хранение.

23. Виды торговой мебели для торговых залов.
24. Проведите органолептическую оценку качества конфет.
25. Макароны изделия. Понятие. Сырье, классификация и ассортимент, показатели качества, дефекты, упаковка и условия хранения.
26. Размещение и выкладка продовольственных товаров в розничной торговле.
27. Расшифруйте маркировку мясных консервов по литографическим знакам на крышке банки.
28. Крахмал. Понятие, способы производства крахмала. Виды и сорта. Оценка качества, упаковка, хранение, применение. Продукты переработки крахмала.
29. Виды торговой мебели для подсобных помещений.
30. Оформите ценник на товар.
31. Мясо домашних птиц и дичи. Пищевая ценность. Ассортимент, показатели качества. Условия перевозки и хранения.
32. Весы «РН10Ц13У»: подготовка к работе, правила работы на весах.
33. Расшифруйте манипуляционные знаки на упаковке товара.
34. Соленая рыба. Сущность посола, как метода консервирования. Влияние посола на пищевую ценность рыбы. Ассортимент соленой рыбы. Показатели качества и пороки. Упаковка, маркировка, хранение.
35. Элементы процесса продажи товаров.
36. Проведите органолептическую оценку качества молочных консервов.
37. Хлебобулочные изделия. Сырье, применяемое при хлебопечении. Классификация хлеба. Ассортимент ржаного и пшеничного хлеба. Показатели качества. Дефекты, болезни хлеба. Очерствение, причины и меры замедления его.
38. Санитарные требования к организации продажи товаров.
39. Расшифруйте производственную маркировку сыра.
40. Крупы. Понятие. Характеристика основных видов круп, ассортимент. Требования к качеству. Упаковка, хранение крупы. Процессы, происходящие в крупе во время хранения.
41. Требования, предъявляемые к торговой мебели.
42. Расшифруйте маркировку рыбных консервов.
43. Охлажденная, мороженая рыба и рыбное филе. Сущность охлаждения и замораживания. Посмертные изменения, происходящие в рыбе. Пищевая ценность, оценка качества, пороки охлажденной и мороженой рыбы. Упаковка, транспортирование и хранение.
44. Подготовка электронных весов к работе.
45. Проведите органолептическую оценку качества вафель.
46. Растительные масла. Сырье и способы получения растительных масел. Очистка (рафинация) масел. Виды и сорта подсолнечного, хлопкового, соевого, горчичного, кукурузного и др. видов масел. Показатели качества, упаковка. Транспортирование и хранение, маркировка.
47. Устройство весов марки «РН10Ц13У».
48. Проведите органолептическую оценку качества йогурта.
49. Мясные и мясорастительные консервы. Пищевая ценность консервов. Виды консервов, характеристика ассортимента каждой группы. Показатели качества, пороки консервов. Упаковка, маркировка и хранение.
50. Санитарные требования к хранению продовольственных товаров.
51. Проведите органолептическую оценку качества шоколада.
52. Мука. Понятие. Виды помолов. Понятие о выходах муки. Ассортимент, показатели качества муки. Способы и условия хранения муки. Процессы, происходящие при хранении муки. Другие виды муки и их назначение.

53. Правила продажи продовольственных товаров.
54. Проведите органолептическую оценку качества пряности.
55. Мед. Химический состав и пищевая ценность меда. Виды и сорта меда. Показатели качества натурального меда. Искусственный мед. Упаковка, условия транспортирования и хранения.
56. Санитарные требования к устройству и содержанию торговых предприятий.
57. Проведите органолептическую оценку качества чая.
58. Масло коровье. Состав и ценность масла. Производство, виды и торговые сорта. Масло с наполнителями. Масло топленое. Основные показатели качества, пороки, упаковка, транспортирование, хранение.
59. Техника безопасности при работе с торговым оборудованием.
60. Проведите органолептическую оценку качества вяленой рыбы.

Д2. Примерные задачи в экзаменационных билетах

1. Определить органолептическим методом качество муки (2 образца).

Порядок проведения работы:

- Определите вид и сорт муки;
- Определите цвет муки;
- Согрейте образец дыханием или зажмите его в ладони (определение запаха);
- Разжуйте небольшое количество муки, при этом обратите внимание на наличие хруста на зубах (определение вкуса);
- Полученные данные занесите в таблицу:

Вид и сорт муки	Показатели качества				Заключение о качестве
	Цвет	Запах	Вкус	Хруст	

2. Расшифруйте литографические обозначения на крышках овощных консервов. (01.08.14 К 119)

1 ряд дата изготовления

2 ряд К- плодоовощная промышленность, цифра – номер промышленности.

3. Определите тип (подтип) и вид образца макаронных изделий.

Порядок проведения работы:

- Изучите представленные образцы макаронных изделий;
- Определите тип и подтип макаронных изделий.
- Определите форму, длину и диаметр (ширину) макаронных изделий;
- Результаты сведите в таблицу.

Тип	Подтип	Форма	Длина	Диаметр или ширина	Использование в кулинарии

4. Проведите органолептическую оценку качества карамели.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид упаковки карамели (красочность этикетки, целостность упаковки);

- Определите форму карамели;
- Развернув образец карамели, посмотрите на ее поверхность (сухая, липкая, без трещин и открытых швов, без пятен и т.д.);
- Определите цвет карамели (соответствовать карамели, равномерная, без пятен);
- Определите вкус и аромат карамели;
- Определите консистенцию начинки, ее однородность и равномерность распределения;
- Результаты сведите в таблицу.

Карамель	Внешний вид упаковки	Форма	Внешний вид карамели	Цвет	Вкус	Консистенция начинки	Заключение о качестве

5. Проведите органолептическую оценку качества свежих яблок.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид яблок;
- Определите помологический сорт яблок по внешнему виду;
- Определите качество и результаты сведите в таблицу.

Сорт	Внешний вид	Форма	Зрелость	Вкус	Аромат (запах)	Консистенция	Размер по диаметру	Заключение о качестве

6. Проведите органолептическую оценку качества хлеба.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид хлеба;
- Изучите состояние мякиша, вкус, запах изделия, разрезав его пополам;
- Установите наименование образца, а также сорт муки, из которой он изготовлен;
- Результаты сведите в таблицу.

Показатель	Характеристика показателя	Отклонение от требований стандарта
Внешний вид: ✓ Поверхность ✓ Окраска ✓ Форма ✓ Корка		
Качество мякиша: ✓ Пропеченность ✓ Промесс ✓ Пористость ✓ Эластичность		
Вкус		
Запах		

- Дайте заключение о качестве образца.

7. Проведите органолептическую оценку качества печенья.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид печенья;
- Определите форму;
- Изучите поверхность печенья;
- Определите цвет;
- Разломите печенье и изучите его на изломе (пористость, пустоты, следы непромеса и т.д.)
- Продегустируйте печенье, определите вкус и запах образца;
- Результаты сведите в таблицу.

Печенье	Форма	Поверхность	Цвет	Вид на изломе	Вкус	Запах	Заключение о качестве

8. Проведите органолептическую оценку качества конфет.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид упаковки конфеты (красочность этикетки, целостность упаковки);
- Определите форму конфеты (соответствие сорту, деформация);
- Развернув образец конфеты, посмотрите на ее поверхность (сухая, липкая, без трещин и открытых швов, без пятен и т.д.);
- Изучите цвет конфет (корпуса, начинки, соответствие данному виду);
- Продегустируйте, определите вкус и запах конфет;
- Определите консистенцию начинки (корпуса), ее однородность и равномерность распределения;
- Результаты сведите в таблицу.

Конфеты	Внешний вид упаковки	Форма	Внешний вид конфеты	Цвет	Вкус	Консистенция начинки	Заклучение о качестве

9. Расшифруйте маркировку мясных консервов по литографическим знакам на крышке банки. (290411 101BA253)

1 ряд дата изготовления

2 ряд (1-смена, 01-говядина, В высший сорт, А-мясная промышленность, 253-ассортиментный номер консервов (№ завода).

10. Оформите ценник на товар.

11. Расшифруйте манипуляционные знаки на упаковке товара.

12. Проведите органолептическую оценку качества молочных консервов.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид консервов;
- Обратите внимание на внешнее оформление банки сгущенного молока;
- Откройте банку консервов и определите цвет, вкус, запах и консистенцию;
- Результаты сведите в таблицу.

Наименование изделия	Цвет	Вкус	Консистенция	Запах	Заклучение о качестве

--	--	--	--	--	--

14. Расшифруйте маркировку рыбных консервов. (18 11 14. 931С89)

1 ряд дата изготовления

2 ряд (9 – номер смены, 31С - ассортиментный знак консервов (№ завода), где С – сайра, 89 – номер завода-изготовителя..

15. Проведите органолептическую оценку качества вафель.

Порядок проведения работы:

- Установите вид и наименование изделия;
- Определите внешний вид образца, цвет, рисунок, вид на изломе, вкусовые особенности;
- Результаты сведите в таблицу.

Внешний вид (рисунок)	Цвет	Вид начинки	Вкус	Запах

16. Проведите органолептическую оценку качества йогурта.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид упаковки кисломолочного продукта;
- Откройте йогурт и продегустируйте;
- Определите цвет, вкус, запах и консистенцию образцов;
- Результаты сведите в таблицу.

Наименование изделия	Внешний вид упаковки	Цвет	Вкус	Запах	Консистенция	Заключение о качестве

17. Проведите органолептическую оценку качества шоколада.

Порядок проведения работы:

- Изучите внешний вид упаковки: по маркировке установите наименование шоколада и его массу;
- Разверните шоколад и по внешнему виду и излому определите его вид по составу;
- По консистенции и вкусу определите вид начинки или введенных добавлений;
- По структуре и вкусовым особенностям установите вид шоколада по способу обработки;
- Результаты сведите в таблицу.

Наименование и вид шоколада	Масса, г	Состояние упаковки и маркировки			Показатели качества		
		Цвет	Форма	Внешний вид	Консистенция	Структура	Вкус и аромат

- Дайте заключение о качестве образца.

18. Проведите органолептическую оценку качества пряности.

Порядок проведения работы:

- Определите, какой группе пряностей соответствуют предложенные образцы;
- Определите цвет, аромат и вкус пряностей;
- Дайте заключение о качестве пряности;
- Результаты сведите в таблицу.

Наименование изделия	Показатели				Заключение о качестве
	Цвет	Форма	Аромат	Вкус	

19. Проведите органолептическую оценку качества чая.

Порядок проведения работы:

- Осмотрев пачку (коробку), по упаковке и маркировке определите наименование чая, вид по способу получения, состояние упаковки;
- Вскройте пачку и проверьте качество упаковки;
- Насыпьте 1-2 чайные ложки чая на лист белой бумаги и определите по внешнему виду сухого чая;
- Для определения вкуса, аромата, цвета настоя, цвета разваренного листа возьмите по 5 г сухого чая, поместите в фарфоровые чашки и залейте кипящей водой. Определение вкуса, аромата производите после образования настоя (через 5-10 мин);
- Остудите напиток до 40°C и попробуйте.
- Результаты сведите в таблицу.

Чай	Внешний вид сухого чая	Настой	Аромат	Вкус	Цвет разваренного листа	Сорт чая

20. Проведите органолептическую оценку качества вяленой рыбы.

Порядок проведения работы:

- Определите семейство, к которому относится образец рыбы, её название и способ обработки;
- Определите и запишите размер рыбы;
- Определите цвет, вкус, запах и консистенцию;
- Результаты сведите в таблицу.

Семейство рыб	Вид рыбы	Способ обработки	Размер рыбы	Цвет	Вкус	Запах	Консистенция

III. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенций, обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы, осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;
- вторая составляющая – оценка сформированности компетенций, обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов).

Для студентов заочной формы обучения применяются бинарная шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Уровни освоения компетенций	4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и $\geq$	70-84	51-69	0-50
бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

Показатели оценивания сформированности компетенций	Баллы	Оценка
Выполнение практических заданий	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Решение ситуационных задач	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Тестирование	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Проведение деловой игры	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Выполнение и публичная защита реферата	0-10	«неудовлетворительно»

		«удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
--	--	--

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-50	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«отлично»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

Шкала оценок по промежуточной аттестации

Наименование формы промежуточной аттестации	Баллы	Оценка
Экзамен	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Зачет	0-20	«зачтено» «не зачтено»

Оценивание выполнения тестовых заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий;	Выполнено 85 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан

	2. <i>Своевременность выполнения;</i>	<i>полный, развернутый ответ на поставленный вопрос</i>
<i>Хорошо</i>	3. <i>Правильность ответов на вопросы;</i> 4. <i>Самостоятельность тестирования.</i>	<i>Выполнено 70 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Выполнено 50 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Выполнено 20 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</i>

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенции	Критерии оценивания
0-8	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить на вопросы
9-12	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
13-15	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
15-20	«отлично»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными

			примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами
--	--	--	--

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Тестовые задания. Тестовая форма -позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические, квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические.

Современный тест, разработанный в соответствии со всеми требованиями компетентностного подхода, может включать задания различных типов.

В обычной практике применения тестов для упрощения процедуры оценивания как правило используется простая схема:

–отметка «удовлетворительно», если правильно выполнено 50 –70% тестовых заданий;

–«хорошо», если правильно выполнено 70 –85 % тестовых заданий;

–«отлично», если правильно выполнено 85 –100 % тестовых заданий.

Решение заданий в тестовой форме проводится в течение изучения дисциплины. Преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные акты и теоретические источники для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Тестирование проводится в письменной форме. На тестирование отводится 15-20 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос дается 0,5 баллов.

Перевод баллов в оценку. Согласно технологической карте на выполнение теста выделяется 10 баллов. Таким образом, 10 баллов/ 20 вопросов = 0,5 баллов

Методика оценивания выполнения тестов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«отлично»	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; и т.д.	Выполнено 85 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
6-7	«хорошо»		Выполнено 70 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
3-5	«удовлетворительно»		Выполнено 51 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-2	«неудовл		Выполнено менее 50 % заданий

	етвори- тельно»		предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).
--	--------------------	--	---

Задания «кейс-стади». Кейс-задача по имитации производственной ситуации - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для разрешения данной проблемы путем решения нескольких задач. Позволяет оценивать уровень усвоения знаний, умений и готовность к трудовым действиям со способностью решать нетипичные профессиональные задачи.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов.

Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1. Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
2. Полнота решения кейса.
3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5. Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6. Полнота и всесторонность выводов.

7. Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по балльной шкале, принятой в образовательной организации.

Ситуационные задачи. Решение ситуационных задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) студента по решению практической ситуационной задачи.

Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема материала, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание студентом конкретной ситуации, правильность применения норм семейного права, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки правоприменительного материала.

Задачи. Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня знаний, умений, владений, понимания студентом основных методов и законов изучаемой теории при решении конкретных практических задач, умения применять на практике полученных знаний. Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно.

Шкала оценивания:

«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на изученный материал;

«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;

«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками при неполном использовании понятийного аппарата дисциплины;

«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться курсом лекций или учебниками.

На решение типовых задач отводиться 10 минут.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет оценить уровень сформированности компетенций и осуществляется в форме – экзамена.

Экзамен письменный. Продолжительность 60 минут. Рекомендуются распределять время таким образом: 15 мин – задача (кейс) и по 15 мин на три теоретических вопроса. Изложение должно быть кратким, но содержать все необходимые определения и формулировки. Для получения отличной оценки ответ должен содержать практические примеры.

Экзамен позволяет проверить способность экзаменуемого в использовании приобретенных знаний в виде устного собеседования по билету.