

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Наименование структурного подразделения Экономический институт
Кафедра «Торговое дело»
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____

« 28 » _____



Е.С. Тхор

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

**«Организация и обслуживание потребителей коммерческих
предприятий»**

(наименование учебной дисциплины)

38.03.06 Торговое дело

(код и наименование направления подготовки)

«Коммерческая деятельность»

(наименование профиля подготовки)

Разработчик (разработчики):

канд. экон. наук, доц.

(должность)

(подпись)

Л.В. Куделя

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры «Торговое дело»

(наименование кафедры)

от « 25 » февраля 2025 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

К.А. Болдырев

(ФИО)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организация обслуживания потребителей коммерческих
предприятий»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

1. Что из нижеперечисленного является результатом успешного контроля качества обслуживания потребителей?

- А) снижение затрат на производство товаров
- Б) повышение лояльности и удовлетворенности клиентов, что способствует их возвращению
- В) уменьшение времени обслуживания клиентов, за счет автоматизации
- Г) все перечисленные выше ответы верные

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. Что из перечисленного является важным элементом в программе повышения качества обслуживания потребителей?

- А) активное использование методов аутсорсинга для обработки запросов клиентов
- Б) обучение сотрудников принципам эффективного общения с клиентами
- В) снижение стоимости обслуживания на всех этапах производства продукции, товаров и услуг
- Г) правильный вариант ответа отсутствует

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

3. Что означает КРІ в контексте контроля качества обслуживания потребителей?

- А) стратегия по увеличению объема продаж
- Б) ключевые показатели эффективности, которые оценивают качество работы с клиентами
- В) план по расширению клиентской базы
- Г) все вышеперечисленные ответы верны

Правильный ответ: Б

Компетенция (индикатор): ПК-7 (ПК-7.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между данными терминами, применяемых в организации обслуживания потребителей и их описаниями:

Термин	Описание
1) Процесс обслуживания	А) Совокупность предприятий, организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению
2) Сфера обслуживания	Б) Реализации потребителям продукции, осуществления организационных мероприятий в процессе оказания (предоставления) услуг
3) Уровень обслуживания	В) Совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания
4) Метод (способ) обслуживания потребителей	Г) Совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	А	В	Б

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. Установите соответствие между наименованием и назначением видов сервисного обслуживания потребителей:

Наименование	Назначение
1) Сервис послепродажного обслуживания	А) Ремонт и замена продукции на более качественную
2) Сервис информационного обслуживания	Б) Заключение договора поставки, установка и наладка контактов договоров промышленного характера
3) Сервис оказания услуг производственного назначения	В) Полная информация о продукте, а также оказание различного рода консультаций
4) Сервис финансово-кредитного обслуживания	Г) Варианты оплаты труда и система скидок и льгот

Правильный ответ:

1	2	3	4
А	В	Б	Г

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

3. Установите соответствие между стандартами обслуживания потребителей и действиями критериев обслуживания потребителей:

Стандарт обслуживания потребителей	Критерии обслуживания
1) Качество обслуживания потребителей	А) Характеризует возможность удовлетворения потребителя за определённый интервал поставки
2) Номенклатура обслуживания	Б) Предполагает оценку безотказности выполнения заказа по: времени, количеству и качеству поставки продукции
3) Цена	В) Устанавливает соответствие продукции потребительским требованиям
4) Надежность	Г) Рассматривает качество потребительских отказов в связи с отклонением этого критерия от среднерыночного спроса на продукцию.
5) Время	Д) Описывает количество отказов по каждому виду номенклатуры продукции

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
В	Д	Г	Б	А

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность процесса обслуживания потребителей предприятий промышленного предприятия:

- А) продажа товаров
- Б) организация складских операций
- В) обработка заказа
- Д) обработка заявлений и претензий потребителей
- Е) перевозка и грузооборот товара

Правильный вариант: В, Б, Е, А, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. Укажите основные этапы последовательности производственного цикла любого процесса:

А) регулировочно-настроечная стадия

Б) изготовительная стадия

В) обрабатывающая стадия

Г) сборочная стадия

Правильный вариант: Б, В, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

3. Установите последовательность основных этапов изготовления изделия (производственного процесса) товара или услуг:

А) время выполнения технологических операций

Б) операции технологического контроля

В) время обслуживания рабочего места

Г) время перерывов

Д) транспортировка изделий

Правильный вариант: А, Б, Д, В, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

4. Укажите последовательность этапов обслуживания потребителей:

А) заключение договора в следствии этого чего процесс обслуживания потребителя сменяется производственным

Б) выдача заказа по завершении производственного процесса. На этом этапе следует грамотно одобрить приобретение клиента, поблагодарить его за сделанный выбор и попрощаться

В) вход в контакт с потенциальным заказчиком, вызов интереса и осознание потребности.

Г) консультирование клиента. Предоставление информации об услуге, включая её достоинства, точные характеристики, вид и цену, дату приёма и исполнения заказа, порядок оплаты и другие детали

Д) определение потребностей клиента, привлечение его внимания к конкретной предлагаемой услуге и включение её в набор альтернатив

Правильный вариант: В, Д, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Последовательный производственный цикл – вид движения заготовок (деталей) в _____, при котором вся партия обрабатывается непрерывно одна за другой.

Правильный вариант: производстве

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. Процесс обслуживания потребителей – деятельность _____ услуги, происходящая при непосредственном контакте с потребителем.

Правильный вариант: исполнителя

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2).

3. При параллельно-последовательном виде движения предметов труда всю партию разбивают на передаточные партии (в пределе – отдельные изделия), которые передают на _____, не ожидая обработки всей партии предыдущих технологических операций.

Правильный вариант: последующие технологические операции

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. _____ на территории или у проходных крупных промышленных предприятий создаются комплексные или специализированные подразделения сферы услуг с функциями приёма и выдачи заказов на услуги, выполнения мелких и части срочных работ в присутствии заказчиков.

Правильный вариант: обслуживание по месту работы / местное обслуживание

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. При _____ предметов труда вся партия, изделий разбивается на передаточные партии (отдельные изделия), которые передаются на последующие операции незамедлительно после окончания обработки на предыдущих операциях и, независимо от непрерывности выполнения отдельных, операций.

Правильный вариант: параллельном движении предметов трудов / симметричном движении предметов труда

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

3. _____ – возможность своевременно предупреждать о необходимости первичного или повторного посещения предприятия, сообщать информацию, а также анализировать и создавать образ своего потребителя, что способствует формированию положительного имиджа торговой организаций.

Правильный вариант: формирование базы данных о клиенте / формировании информационной базы о клиенте

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

Задания открытого типа с развёрнутым ответом

1. Практическая задача

Условие задачи. Анкетный опрос покупателей по качеству обслуживания показал следующие результаты:

- 1) отличное обслуживание – 1700 человек
- 2) хорошее – 1400
- 3) удовлетворительное – 380
- 4) неудовлетворительное – 40.

Вопрос к задаче. Определите комплексный показатель обслуживания компании ООО «Магнит».

Время выполнения – 8 мин.

Ожидаемый результат: ответ в виде расчёта.

Критерии оценивания:

- правильность ответа;
- последовательность проведенного расчёта и обоснование вывода о качестве обслуживания потребителей данной компании.

Ожидаемый результат последовательного решения задачи:

При оценке качества обслуживания используют обобщенный показатель качества обслуживания респондентов четырех групп А, В, С, Д, основу которого составляют отзывы покупателей, а именно:

$$K_0 = \frac{X_1 + X_2 - X_3}{X_1 + X_2 + X_3 + X_4},$$

где K_q – коэффициент качества обслуживания клиентов;

X_1 – оценка «отлично»;

X_2 – оценка «хорошо»;

X_3 – оценка «удовлетворительно»;

X_4 – оценка «неудовлетворительно».

При коэффициенте, равном 0,9 и выше, – качество обслуживания отличное; от 0,89 до 0,8 – хорошее; от 0,79 до 0,7 – удовлетворительное и ниже уровня 0,7 – неудовлетворительное.

Решение:

$$K_0 = \frac{X_1 + X_2 - X_3}{X_1 + X_2 + X_3 + X_4},$$

$$K_q = 1700 + 1400 - 380 / 1700 + 1400 + 380 + 40 = 1720 / 3520 = 0,49.$$

Обоснованный ответ: качество обслуживания компании ООО «Магнит» находится на неудовлетворительном уровне, как видно из расчёта обобщенного показателя качества обслуживания респондентов четырех групп А, В, С, Д поэтому руководству данной организации необходимо принять меры по улучшению качества обслуживания потребителей данной компании и разработать программу лояльности с накопительными бонусами для потребителей данной компании, а также разработать Кодекс этического поведения данной организации.

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

2. Практическая ситуация

Условие задачи. Посетителя магазина заинтересовал товар, который выставлен в торговом зале. Но весь персонал занят своими делами и проконсультировать потенциального покупателя они не могут. Посетитель ждет. Наконец, мимо него проходит работник магазина, на покупателя не обращает никакого внимания. Но посетитель все же решается к нему обратиться с вопросом.

Посетитель:

– Извините, могу ли я узнать подробнее об этом товаре?

Вопрос к ситуации. Варианты действий продавца магазина бытовой техники:

Варианты ответа работника магазина:

– вариант 1. Я не из этого отдела. (Произносит мимоходом, не глядя на покупателя, и торопливо проходит мимо).

– вариант 2. Я не даю консультаций (Возможные варианты: «Я не работаю с покупателями», «Я не продавец, а менеджер/бухгалтер/водитель» и т.п.

– вариант 3. «Вы обратились не по адресу – я главный менеджер магазина, общаться с покупателями не входит в мои обязанности». Произносилось все это назидательным тоном, с некоторой обидой в голосе, мол, как ты посмел обратиться ко мне, большому боссу, как к простому продавцу?).

– вариант 4. А чего о нем узнавать? (Произносится удивленно). – На ценнике и так все написано.

– вариант 5. Одну секунду, сейчас я позову нашего сотрудника, который ответит на все Ваши вопросы. (Произносит доброжелательным тоном, остановившись и глядя на покупателя. После чего уходит и через минуту возвращается вместе с продавцом из этого отдела).

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат – правильный ответ, который в полной мере отвечает на поставленный вопрос.

Критерии оценивания:

– правильность ответа.

Ожидаемый результат в виде последовательного решения практической ситуации:

Ответ: правильным вариантом является вариант №5 ответа работника магазина является следующим: «Одну секунду, сейчас я позову нашего сотрудника, который ответит на все Ваши вопросы. (произносит доброжелательным тоном, остановившись и глядя на покупателя. После чего уходит и через минуту возвращается вместе с продавцом из этого отдела)». Это тон является залогом доброжелательных и прочных отношений между продавцом и покупателем.

Компетенции (индикаторы): ПК-7 (ПК-7.2)

3. Практическая ситуация

Условие ситуации. Посетитель магазина бытовой техники долгое время внимательно рассматривает кухонные комбайны, выставленные на полках. Недалеко прохаживается продавец.

Вопрос к ситуации. Варианты действий продавца магазина бытовой техники:

- вариант 1. Продавец, не выдержав, подходит к посетителю:
- Что вас интересует? (Вопрос задается с требовательными интонациями в голосе, мол, или покупай, или проваливай.) Посетитель:

- Спасибо, ничего. Я просто смотрю.

- вариант 2. Продавец что-то невнятно бурчит себе под нос, после чего поворачивается к посетителю спиной, теряя к нему всякий интерес. Продавец подходит к посетителю:

- Добрый день. Меня зовут Сергей. Вам нужна консультация? Посетитель:

- Спасибо, ничего не нужно. Я просто смотрю.

- вариант 3. Продавец: Дело в том, что на полках выставлены не все модели, которые у нас имеются. Поэтому, если понадобится, спрашивайте – с удовольствием отвечу на все ваши вопросы.

Посетитель:

- Спасибо.

Продавец решил не подходить к посетителю, чтобы не навязывать себя. Посетитель, постояв некоторое время перед стеллажами, поворачивается и молча уходит из магазина.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: обоснованный ответ, который в полной мере отвечает на поставленный вопрос.

Критерии оценивания:

- правильность и обоснованность ответа.

Ожидаемый результат в виде последовательного решения задачи:

Правильный вариант поведения продавца в описанной ситуации:

Продавец подходит к посетителю:

- Добрый день. Меня зовут Сергей. Вам нужна консультация?

Посетитель:

- Спасибо, ничего не нужно. Я просто смотрю.

Продавец:

– Дело в том, что на полках выставлены не все модели, которые у нас имеются.

Поэтому, если понадобится, спрашивайте – с удовольствием отвечу на все ваши вопросы.

Посетитель:

– Спасибо.

Обоснование ответа: я считаю, что продавец магазина нарушает все правила этического поведения по отношению к посетителю, ведь он, в-первую очередь, при первой же встрече с покупателем вынуждает его купить товар своим требовательным тоном.

Компетенция (индикатор): ПК-7 (ПК-7.2)

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация и обслуживание потребителей коммерческих предприятий» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06. Торговое дело.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
Экономического института



Е.Н. Шаповалова