

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

Экономический институт
Кафедра товароведения и экспертизы товаров



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

ТОВАРНЫЙ КОНСАЛТИНГ

По направлению подготовки 38.04.07 Товароведение

Магистерская программа: «Товароведение в области экспертной и таможенной деятельности»

Разработчик:

Доцент

Домниченко Р.Г.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров от «25» 02 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
товароведения и
экспертизы товаров

Попова Я.А.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Товарный консалтинг»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Консалтинг – это:

- А) профессиональные услуги по экономике и управлению
- Б) управление в сфере экономики и бизнеса
- В) деловые услуги
- Г) предпринимательская деятельность, осуществляемая профессиональными консультантами и направленная на обслуживание потребностей экономики и управления в консультациях и других видах профессиональных услуг

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Ключевые аспекты взаимоотношений консультанта и клиента

- А) сотрудничество, оплата, личный интерес
- Б) сотрудничество, обмен знаниями, взаимное доверие
- В) корпоративная этика, лидерство
- Г) сотрудничество, корпоративная этика, лидерство

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

3. Документ, в котором определены наиболее важные положения будущего консультационного проекта и желаемый результат:

- А) приглашение организации (потенциального клиента) к участию в проекте (в конкурсе)
- Б) техническое задание
- В) консультационное предложение консалтинговой фирмы клиенты
- Г) договор на оказание консультационных услуг

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

4. В рамках процессной модели консультирования клиент полноправно участвует:

- А) на всех этапах
- Б) на всех этапах, кроме этапа разработки рекомендаций
- В) на этапе внедрения рекомендаций
- Г) на этапе определения проблемы

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задания закрытого типа на установление соответствие

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие характеристики договора консалтинговых услуг и его наименование

Характеристика	Наименование
1) заключается в случаях, когда программа А) договор по работ ясна еще до подписания договора и диагностике имеет целью обеспечить плавный и безболезненный процесс внедрения с учетом существующего положения	по
2) заказ на комплексное консультирование: руководство предприятия, используя методы, предлагаемые консультантами, проводит диагностику и разрабатывает долгосрочную стратегию развития организации	Б) договор по внедрению
3) заключается с группой консультантов из двух-трех человек. Диагностика может представлять собой разовый заказ или регулярное посещение организации консультантами с целью разъяснения проблем клиента, причин их появления и тенденций развития	В) договор по развитию организации
4) договор, по которому клиент приглашает консультанта 1-3 раза в месяц в свою организацию, где он принимает участие в совещаниях, дает индивидуальные консультации, проводит учебные занятия и т.п. При таком способе организации договорной работы консультант является постоянным членом группы руководителей высшего звена.	Г) продолжающийся (абонементный) договор

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Установите соответствие характеристик аутсорсинга его видам

Характеристика	Вид
1) Компания нанимает внешних специалистов для ведения учёта и подготовки отчётности	А) ИТ-аутсорсинг
2) Обслуживание компьютерных систем и разработка ПО передаются ИТ-компаниям.	Б) аутсорсинг клиентской поддержки
3) Компания поручает производство своих товаров сторонним предприятиям	В) бухгалтерский аутсорсинг

4) Обращения клиентов обрабатывают не
сотрудники компании, а специалисты производства
контактного центра

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

3. Установите соответствие характеристик консультационного процесса его стадиям

Характеристика	Стадия
1) на этой стадии клиентом устанавливается наличие проблемы и необходимость привлечения для ее решения консультанта, который по результатам предварительной диагностики делает предложение клиенту по поводу задания. Эта стадия завершается заключением контракта	А) контрактная
2) эта стадия включает в себя ряд крупных этапов, распадающихся на определенные процедуры. Основные цели этой стадии: определить конкретные результаты и направления работ; обеспечить разработку решения проблемы и механизма внедрения рекомендаций; осуществить полную реализацию запланированного	Б) после контрактная
3) эта стадия связана с уходом консультанта и планами будущего сотрудничества	В) предконтрактная

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Укажите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность основных стадий комплекса шагов по развитию практической деятельности:

- А) ухаживание
- Б) выслушивание
- В) сверхудовлетворение
- Г) вещание
- Д) выращивание отношений с клиентом

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Д, 5-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Установите правильную последовательность основных этапов проекта

- А) подготовка финального отчета
- Б) подготовка и обсуждение проекта отчета
- В) формирование концепции работы
- Г) постановка задачи
- Д) сбор и анализ информации

Правильный ответ: 1-Г, 2-Д, 3-В, 4-Б, 5-А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Механизм сравнительного анализа эффективности работы одной компании с показателями других, более успешных, фирм называется _____.

Правильный ответ: бенчмаркинг

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Формат рабочих отношений, при котором одна компания передаёт часть своих бизнес-процессов и функций другой называется _____.

Правильный ответ: аутсорсинг

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

3. Специализированный профессиональный вид консалтинга, предметную деятельность которого составляют основополагающие характеристики потребительских товаров и управление ими на всём протяжении торгово-технологического цикла называется - _____.

Правильный ответ: товарный консалтинг

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

4. Деятельность по подбору и отбору персонала на вакансии квалифицированных специалистов или менеджеров среднего звена, позволяющая оптимизировать критерий «качество/затраты» называется _____.

Правильный ответ: рекрутинг

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Цель деятельности, данная в определенных условиях и требующая для своего достижения использования адекватных этим условиям средств. Поиск, мобилизация и применение этих средств (операций, способов) составляет процесс решения _____.

Правильный ответ: проблемы / задачи

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Комплекс заданий, тестов и других инструментов, которые используют для глубокого анализа профессиональных навыков и личных качеств действующих сотрудников и кандидатов на руководящие должности называется _____.

Правильный ответ: ассессмент / оценка персонала

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

3. Управленческая деятельность, направленная на установление взаимовыгодных, гармоничных отношений между организацией и общественностью, от которой зависит успех функционирования этой организации; формирование общественного мнения о товаре, человеке, компании, событии называется _____.

Правильный ответ: паблик рилейшнз / связи с общественностью / общественные связи

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Приведите примеры различных видов услуг (экспертных, процессных или обучающих), которые могут предложить консультанты для решения проблем или с целью развития торгового предприятия.

Дать развернутый ответ на вопрос

Время выполнения – 20 минут

Правильный ответ:

1. Примеры экспертных услуг, которые могут предложить консультанты для решения проблем или с целью развития торгового предприятия:

- товарная экспертиза – проверка уровня качества образцов товара, фиксация состояния транспортных и упаковочных средств, соответствие поступившей партии товара условиям договора и другое.

- сюрвейерский контроль – инспекция, осмотр грузов с целью оценки условий их размещения и перемещения.

- технический аудит компаний-изготовителей/поставщиков. Определение квалификации потенциальных компаний-изготовителей/поставщиков

продукции, а также оценка актуальности состояния их производственных площадок.

2. Примеры процессных услуг, которые могут предложить консультанты:

- оптимизация бизнес-процессов, например, анализ и улучшение складских операций, обработка заказов покупателей, управления товарными запасами.
- автоматизация процессов, например, внедрение ERP-системы, которая позволяет автоматизировать ассортиментную и ценовую политику торгового предприятия.

3. Примеры обучающих услуг, которые могут предложить консультанты:

- онлайн-курсы, например, welcome-курс для знакомства новичков с организационными тонкостями, курс по изучению ассортимента, обучение продажам иправленческим навыкам.
- обучение под руководством инструктора, существующий член команды обучает новых сотрудников выполнению определённой задачи, например, хранению инвентаря, использованию POS-системы или обработке возвратов.

Критерии оценивания:

- указание примера услуг
- краткая характеристика их

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

2. Приведите примеры проблем в торговле, которые можно решить с помощью консалтинга

Дать развернутый ответ на вопрос

Время выполнения – 20 минут

Правильный ответ:

1. Кризисная ситуация. Внешний консультант поможет найти и устраниить ошибки управления, которые привели к такому положению.
2. Недостаточная эффективность. Эксперт поможет понять, по какой причине проект не может выйти на запланированный уровень прибыли.
3. Запуск нового проекта. Консалтер поможет оценить риски, продумать бизнес-процессы. Участие консультанта поможет избежать ошибок и позволит выстроить работу оптимальным образом.
4. Реорганизация подразделений. Объективный взгляд со стороны поможет руководству грамотно перераспределить функции и обязанности.
4. Позиционирование компании на рынке. Анализ ниши, целевой аудитории, продукта.
5. Оптимизация отдельных бизнес-процессов. Оптимизация трудового процесса и сокращение издержек.
6. Анализ и сопровождение сложных сделок и контрактов.
7. Прогнозирование в той или иной области деятельности организации или её работы в целом

Критерии оценивания:

- указание не менее 4 проблем

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2, ПК-3.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Товарный консалтинг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.07 Товароведение.

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 38.04.07 Товароведение.

Председатель учебно-методической комиссии Экономического института



Е.Н. Шаповалова

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)