

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



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Экономического института

Е.С. Тхор

(подпись)

2025 года

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)

Домниченко Р.Г.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров от «15» 02 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
товароведения и
экспертизы товаров

Попова Я.А.
(подпись)

Попова Я.А.

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 клиенту
- 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 соответствия

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 работ ясна еще до подписания договора и имеет целью обеспечить плавный и безболезненный процесс внедрения с учетом существующего положения	А) договор по диагностике
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 Г) аутсорсинг 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, обработки 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 и управленческим 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 устранить 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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)