

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

заведующий кафедрой

Разинькова О.П.



«09» _____ 02 _____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
промежуточной аттестации в форме экзамена

дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных
товаров»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация
торговой деятельности

Разработаны в соответствии с рабочей программой,
утвержденной «05» _____ 02 _____ 2026 г.

Форма обучения – очная

Разработчик: Перепелица Н.М.

Тверь 2026

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопросы для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла.

Правила и методология составления договора о материальной ответственности.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Составление схемы размещения товаров в торговом зале

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Документальное оформление акта инвентаризации

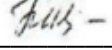
Критерии итоговой оценки за экзамен:


«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Должностная инструкция продавца непродовольственных товаров

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Определение способов укладки на хранение различных групп непродовольственных товаров.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Решение торговых ситуаций по приемке товаров в магазине

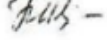
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»
6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. *Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:*

Подготовка рабочего места продавца с учетом формы обслуживания покупателей, ассортимента товаров, видов торгового оборудования

2. *Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:*

Определение условий и режима хранения товаров в магазине.

3. *Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:*

Карта-схема размещения товаров на хранение в действующем предприятии

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №_4_

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Алгоритм действий по организации рабочего места продавца прилавка индивидуального обслуживания

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Выполнение работ по укладке товаров на хранение.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Создание кейса фраз преодоления возражений покупателей

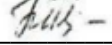
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №_5_

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Алгоритм действий по организации рабочего места продавца в зале самообслуживания.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Ознакомление, анализ и оценка условий хранения товаров в магазине.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Поведение продавца в конфликтных ситуациях

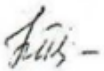
Критерии итоговой оценки за экзамен:


«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Подбор необходимого оборудования, инвентаря и упаковочного материала
для осуществления технологических операций в магазине.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Размещение и выкладка товаров на основе принципов мерчандайзинга.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Приемы создания и поддержания долгосрочных отношений с покупателями

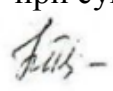
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Правила техники безопасности при осуществлении операций по продаже товаров.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Подбор инвентаря для подготовки товаров к продаже.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Консультация по потребительским свойствам товаров

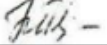
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Пооперационная схема действий продавца по соблюдению техники безопасности при выполнении технологических процессов в магазине.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Выполнение операций по подготовке товаров к продаже: - вскрытие тары; - проверка маркировки; - сортировка, - облагораживание; - маркировка (оформление ценника).

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Приемы повышения восприятия ценности товара в глазах потенциальных покупателей

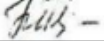
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Идентификация торговых предприятий по торговле непродовольственными товарами.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Подбор оборудования и инвентаря для показа товара в торговом зале.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Составление текста консультаций

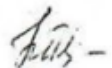
Критерии итоговой оценки за экзамен:


«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Виды сопроводительных документов непродовольственных товаров.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Оформление «зоны притяжения внимания покупателей».

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Техника ценового убеждения при обслуживании покупателей.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Проверка целостности тары и упаковки.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Выполнение работ по размещению и выкладке товаров в торговом зале
магазина традиционным способом

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Предложение дополнительных торговых услуг

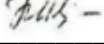
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Подбор инвентаря для вскрытия тары.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Оценка правильности размещения и выкладки товаров в торговом зале
магазина действующих торговых предприятий

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Оформление документов при продаже товаров

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Проверка количества поступившего товара.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Проверка сроков годности поступивших товаров

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Решение торговых ситуаций по правилам торговли и соблюдению Закона РФ
«О защите прав потребителей»

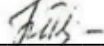
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Сопоставление фактического наличия товаров с данными сопроводительных документов.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Встреча покупателя и выявление покупательского спроса

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Оценка организации работы продавца непродовольственных товаров в действующих торговых предприятиях


Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Оформление результатов приемки товаров в магазине.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Установление контакта с различными типами покупателей

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Выполнение работ по декоративной выкладке товаров в торговом зале
магазина

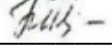
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Визуальная оценка качества поступившего товара.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Презентация товара в процессе обслуживания

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Облагораживание товара; - маркировка (оформление ценника)

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Проверка правильности маркировки на транспортной таре и упаковке товара.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Изучение проблем покупателей и использование их в обслуживании

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Освоение простейших приемов проведения анкетирования покупателей

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Предложение товара.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Освоение простейших приемов проведения анкетирования покупателей

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Поведение продавца в конфликтных ситуациях

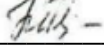
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродовольственных товаров»
6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Алгоритм формирования у покупателя позитивного отношения к товару
(предприятию, фирме).

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Предложение сопутствующих товаров

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Эффективное общение по телефону

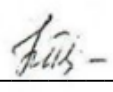
Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  _____ Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  _____ О.П.Разинькова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность программы Товароведческая экспертиза и организация торговой
деятельности

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Организация деятельности продавца непродуктованных товаров»

6 семестр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:
Закон РФ «О защите прав потребителей».

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Эффективное общение по телефону.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Техника ценового убеждения при обслуживании покупателей

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____  Н.М.Перепелица

Заведующий кафедрой: _____  О.П.Разинькова