



**Автор:**

Преподаватель: О.Н. Бортникова

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и осуществление торговой деятельности» для студентов среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело [Электронный ресурс]. / О.Н. Бортникова – Рыбное, 2024. Режим доступа: <http://portal-drti.ru>

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей, протокол №3 от «15» марта 2024 г.

© Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал) ФГБОУ ВО «Астраханский государственный технический университет»

## Введение

Организация самостоятельной работы по профессиональному модулю «Организация и осуществление торговой деятельности» направлена на формирование общих и профессиональных компетенций по основному виду профессиональной деятельности и является важным этапом реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта специальностей среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело.

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и осуществление торговой деятельности» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

ПК. 1.1. Проводить сбор и анализ информации о потребностях субъектов рынка на товары и услуги, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.

ПК. 1.2. Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта.

ПК. 1.3. Осуществлять подготовку, оформление и проверку закупочной документации, в том числе с использованием электронного документооборота и сквозных цифровых технологий.

ПК. 1.4. Осуществлять подготовку к заключению внешнеторгового контракта и его документальное сопровождение.

ПК. 1.5. Осуществлять контроль исполнения обязательств по внешнеторговому контракту.

ПК. 1.6. Организовывать выполнение торгово-технологических процессов, в том числе с применением цифровых технологий.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

### **Владеть навыками**

– проведения анализа и оценки объема спроса на товарную продукцию организации на внутренних и внешних рынках;

– проведения анализа конъюнктуры и емкости товарных рынков, мониторинга внутренних и внешних рынков;

– установления контактов с деловыми партнерами, заключения договоров, предъявления претензий;

– выполнения торгово-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 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.

### **Уметь**

– пользоваться современными поисковыми системами для сбора информации о внешних и внутренних рынках;

– проводить исследование рынка поставщиков, создавать и вести базу поставщиков и покупателей товаров;

– обобщать и систематизировать коммерческую информацию, формировать базы данных с информацией о ценах на товары, работы, услуги, требованиях внешних и внутренних рынков к товарной продукции, статистически ее обрабатывать в формате электронных таблиц и формулировать аналитические выводы;

- анализировать внешнюю конкурентную среду для выявления аналогичных или взаимозаменяемых товаров;
- применять нормы гражданского законодательства в области регулирования договорных отношений;
- классифицировать товары на внутренних и внешних рынках;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и международных актов;
- применять электронный документооборот;
- осуществлять торгово-технологические процессы, в том числе, с использованием техники эффективных коммуникаций
- пользоваться современными поисковыми системами для сбора информации о внутренних внешних рынках.

**Знать**

- формы и виды торговли, составные элементы торговой деятельности;
- материально-техническую базу торговли;
- инфраструктуру потребительского рынка;
- средства, методы, инновации в отрасли;
- организацию торгово-технологических процессов в офлайн и онлайн торговле;
- требования законодательства Российской Федерации, нормативные правовые акты, регулирующие торговую деятельность;
- правила торговли;
- количественные и качественные показатели оценки эффективности торговой деятельности.

## Цели, задачи, виды и формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению задач учебного и профессионального уровня.

**Целью самостоятельной работы** является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой деятельности.

**Задачами самостоятельной работы являются:**

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие исследовательских навыков;
- формирование умений использовать нормативно-правовую и справочную документацию, и специальную литературу при подготовке к семинарам, выполнении реферата, написании курсовых и выпускной квалификационной работ;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности.

Выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

1) индивидуальные занятия:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной в рабочей программе учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов;
- подготовка к практическим занятиям, их оформление;
- подготовка практических (проектных, исследовательских) разработок;
- выполнение заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплины и т.д.;
- подготовка к текущему контролю (экзамен).

2) получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины (дистанционно).

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- собеседование и устный опрос как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин;
- прием и разбор решенных задач.

Формы самостоятельной работы студентов включают в себя: изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации, изучение и систематизацию нормативно-правовых, нормативно-инструктивных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем глобальной сети «Интернет».

## Организация и контроль самостоятельной работы

Правильная организация самостоятельной работы, их систематичность позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми ее видами:

### **для систематизации и овладения знаниями:**

- работа с конспектом лекций;
- работа над учебным материалом (учебник, первоисточник, дополнительная литература, аудио- и видеозаписи);
- графическое изображение структуры текста (при необходимости);
- конспектирование текста;
- работа со справочниками и словарями;
- ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники, Интернета и др.;

### **для закрепления знаний:**

- составление плана и тезисов ответа;
- изучение нормативных материалов;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, реферирование и др.);
- подготовка тезисов сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- подготовка рефератов, докладов;

### **для формирования умений:**

- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение эскизов, чертежей, схем;
- решение профессиональных задач;
- подготовка к деловым играм;
- опытно-экспериментальная работа.

Связь работы преподавателя и обучающегося обеспечивает контроль самостоятельной работы обучающегося, в процессе которого выясняется степень осмысления материала, умение решать задачи и упражнения, в том числе профессиональные, понимание постановки проблемы и способность анализировать полученные результаты.

Проводится контроль предварительный, текущий, итоговый и контроль остаточных знаний.

Предварительный контроль производится с целью установления степени готовности обучающегося к выполнению задания.

Текущий контроль производится периодически в процессе изучения дисциплины и выполнения самостоятельных работ (контрольный опрос, контрольная работа, семинар и т.п.).

Итоговый контроль по дисциплине производится в процессе сдачи обучающимся зачета, экзамена.

Критериями оценки результатов организованной самостоятельной работы обучающегося являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- сформированность общекультурных и профессиональных компетенций;

- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление отчетного материала в соответствии с требованиями;
- творческий подход к выполнению самостоятельной работы;
- уровень сформированности аналитических и прогностических умений;
- уровень владения устным и письменным общением;
- уровень самостоятельной познавательной деятельности.

## МДК. 01.01. Организация торгово-сбытовой деятельности

### Тема 1.1. Информационное обеспечение торгово-сбытовой деятельности

#### Задание 1

Ознакомьтесь с популярными системами управления торгово-сбытовой деятельностью: **1С:Управление торговлей, SAP ERP, Ozon Seller, My Warehouse** и др.

Составьте таблицу сравнительных характеристик минимум 3 систем. Укажите:

- Основные функции (учет товаров, аналитика, интеграции).
- Преимущества и недостатки.
- Области применения (для малого, среднего или крупного бизнеса).

Подготовьте краткий отчет с выводами о наиболее подходящей системе для малого бизнеса.

#### Задание 2:

Составьте список функциональных требований к системе: учет товара, регистрация продаж, анализ остатков.

Разработайте базовую структуру данных для информационной системы (например, в **Excel, Google Sheets** или в специализированном ПО):

- Таблицы с информацией о товарах (название, количество, цена).
- Таблица продаж (дата, товар, количество, стоимость).
- Таблица анализа остатков.

Настройте формулы или простые автоматизации для расчета остатков товаров и выручки.

Создайте визуализацию данных (например, диаграммы, графики).

#### Задание 3:

Используйте созданную модель для формирования следующих отчетов:

- Продажи за неделю/месяц.
- Товары, которые пользуются наибольшим спросом.
- Оценка остатков товаров на складе (чего не хватает, что избыточно).

Проанализируйте данные и напишите рекомендации для улучшения работы магазина:

- Увеличить закупки популярных товаров.
- Снизить запасы товаров с низким спросом.
- Ввести скидки на избыточные товары.

#### Задание 4:

Выберите одно из решений для автоматизации торговой деятельности, например:

- CRM-системы для работы с клиентами (Bitrix24, amoCRM).
- Программы для складского учета (My Warehouse, TradeGecko).
- Платформы для аналитики (Power BI, Google Data Studio).

Изучите их функционал и возможности для интеграции в процесс торговли.

Разработайте план внедрения инструмента в гипотетическую торговую компанию.

## Пример оформления задания:

Отчет: Анализ информационных систем

Система	Основные функции	Преимущества	Недостатки	Область применения
1С:Управление торговлей	Учет товара, аналитика	Гибкость, поддержка российского законодательства	Сложность настройки	Малый и средний бизнес
SAP ERP	Учет, планирование, логистика	Мощная аналитика, интеграции	Высокая стоимость	Средний и крупный бизнес
My Warehouse	Учет товаров, аналитика продаж	Простота, веб-интерфейс	Ограниченный функционал	Малый бизнес

### Тема 1.2. Установление хозяйственных связей с поставщиками и потребителями товаров и услуг

#### Задание 1:

Определите продукт или услугу, для которых нужно установить хозяйственные связи.

Найдите минимум 5 поставщиков или 5 потенциальных потребителей (в зависимости от задания). Для этого можно использовать:

- Интернет-ресурсы (каталоги компаний, маркетплейсы, отраслевые форумы).
- Базы данных (например, СПАРК, Комpass).

Проведите сравнительный анализ предложений (по цене, качеству, условиям доставки, объемам закупки/сбыта и другим параметрам).

Составьте таблицу для оценки поставщиков или потребителей.

#### Пример таблицы анализа:

Поставщик/Потребитель	Условия сотрудничества	Цена за единицу	Сроки выполнения заказа	Минимальный объем	Условия оплаты	Рейтинг
ООО "Поставка 1"	Гибкий договор	1000 руб.	7 дней	100 единиц	Предоплата 50%	4.5

#### Задание 2

Подготовьте коммерческое предложение для поставщика или потребителя. В документе укажите:

- Информацию о компании.
- Описание продукции или услуг.
- Условия сотрудничества (цена, объемы, график поставок или закупок).

Составьте сопроводительное письмо для отправки коммерческого предложения.

Смоделируйте возможные вопросы или возражения от партнера и подготовьте ответы.

### **Задание 3:**

Используя данные анализа рынка (задание 1), выберите 2-3 предложения, которые наиболее подходят для сотрудничества.

Оцените их с учетом следующих критериев:

- Стоимость.
- Сроки выполнения заказов.
- Надежность партнера (отзывы, рейтинг, репутация).
- Гибкость условий (доставка, объемы, отсрочка платежа)

Сделайте обоснованный вывод о том, с каким партнером вы бы предпочли работать, и почему.

### **Задание 4**

Определите ключевые этапы сотрудничества:

- Установление контактов.
- Заключение договора.
- Управление поставками/сбытом (контроль качества, график выполнения заказов).
- Оценка результатов.

Разработайте рекомендации для оптимизации взаимодействия, например:

- Использование цифровых технологий для учета и анализа (CRM-системы, 1С).
- Автоматизация процесса заказа или отгрузки.
- Проведение регулярной оценки качества услуг/товаров.

Составьте план действий для долгосрочного сотрудничества.

### **Задание 5**

Смоделируйте переговорный процесс с выбранным партнером (поставщиком или потребителем).

Распределите роли:

- Один студент представляет интересы своей компании (заказчик или поставщик).
- Второй студент играет роль потенциального партнера.

Проведите переговоры:

- Обсудите условия сотрудничества (объемы, цены, сроки).
- Попробуйте договориться о скидках, отсрочках платежей или других льготах.

Подготовьте краткий отчет о ходе переговоров, включая их результаты.

## **Тема 1.3. Заключение внешнеторгового контракта и его документальное сопровождение**

### **Задание 1**

Найдите шаблон внешнеторгового контракта или используйте предоставленный преподавателем.

Выделите ключевые разделы контракта:

- Предмет контракта.
- Условия поставки (с использованием Инкотермс 2020).
- Цена и валюта контракта.
- Условия платежа.
- Условия упаковки, маркировки, доставки.
- Ответственность сторон.
- Форс-мажорные обстоятельства.

Проанализируйте каждый раздел:

- Какие обязательства сторон предусматривает данный раздел?
- Какие риски могут быть связаны с каждым разделом?

### **Задание 2**

Выберите товар или услугу для внешнеторговой сделки.

На основе изученного шаблона составьте текст контракта, включив в него:

- Описание товара (характеристики, количество, качество).
- Условия поставки согласно Инкотермс 2020.
- Стоимость сделки и порядок расчетов (аккредитив, предоплата, отсрочка платежа).
- Условия упаковки, транспортировки, страхования.
- Сроки поставки.
- Порядок разрешения споров.

Проверьте контракт на наличие основных положений и соответствие международным стандартам.

### **Задание 3**

Составьте список документов, необходимых для сопровождения внешнеторговой сделки, включая:

- Коммерческий инвойс.
- Упаковочный лист.
- Коносамент или другой транспортный документ.
- Сертификат происхождения.
- Страховой полис.
- Документы, подтверждающие оплату.

Изучите образцы каждого документа и опишите их содержание:

- Для чего используется документ?
- Какие обязательные реквизиты он должен содержать?

Создайте пример коммерческого инвойса и упаковочного листа для выбранного товара.

### **Задание 4**

Выберите один из условий поставки Инкотермс 2020 (например, **CIF, DAP, FOB**).

Объясните, какие обязательства несет каждая из сторон (продавец и покупатель) при выбранном условии:

- Кто организует доставку?
- Кто оплачивает страхование и транспортные расходы?

Опишите пример сделки, в которой используется выбранное условие.

Составьте таблицу, сравнивающую ваши условия с другими условиями Инкотермс.

### **Задание 5.**

Выделите возможные риски:

- Правовые риски (несоответствие законодательства).
- Финансовые риски (неплатежи, колебания валют).
- Логистические риски (срывы сроков доставки).
- Форс-мажорные обстоятельства.

Опишите, как можно минимизировать каждый риск:

- Использование аккредитивов.
- Правильный выбор условий поставки и страхования.
- Заключение арбитражных оговорок.

Подготовьте план действий для предотвращения рисков.

## **Тема 1.4. Осуществление контроля исполнения обязательств по внешнеторговому контракту**

### **Задание 1.**

Изучите структуру контроля за исполнением внешнеторгового контракта.

Выделите основные этапы:

- Проверка платежей и расчетов.
- Контроль качества поставленного товара/услуг.
- Проверка сроков поставки и соответствия условиям.
- Контроль за выполнением обязательств сторон.

Подготовьте схему, отражающую процесс контроля (в виде блок-схемы или таблицы).

Укажите, какие документы необходимы для каждого этапа.

### **Задание 2**

Выберите товар или услугу, поставляемые в рамках внешнеторгового контракта.

Разработайте план контроля, включающий:

- График проверок (по срокам выполнения обязательств).
- Проверяемые параметры (качество, количество, соответствие спецификациям).
- Ответственных за проверку сторон.

Опишите действия в случае выявления нарушений (например, отклонения в сроках поставки или несоответствие качества).

План контроля в виде таблицы или текстового документа.

Пример плана:

Этап	Параметры контроля	Документы	Ответственные стороны	Сроки	Действия при нарушении
Проверка оплаты	Полная сумма, валюта	Платежное поручение	Финансовый отдел	5 дней до поставки	Напоминание, пени
Контроль качества	Соответствие спецификациям	Сертификаты, акты	Отдел логистики	В день поставки	Рекламация, возврат товара

### Задание 3

Составьте перечень документов, необходимых для контроля исполнения контракта (например, коносамент, сертификат качества, инвойс, упаковочный лист, платежные документы).

Изучите образцы указанных документов и проанализируйте их:

- Какие данные они содержат?
- Какую информацию необходимо проверять?

Подготовьте пример проверки документации для конкретного контракта.

### Задание 4

Смоделируйте ситуацию нарушения обязательств по контракту:

- Например, задержка поставки, некачественный товар, неполная оплата.

Опишите последствия нарушения для сторон.

Разработайте корректирующие действия:

- Уведомление контрагента.
- Переговоры о компенсации.
- Применение штрафных санкций.

Составьте документ (уведомление, рекламацию или акт претензии), который вы направите контрагенту.

### Задание 5

Выберите критерии оценки эффективности контроля:

- Своевременность поставки.
- Отсутствие брака и несоответствий.
- Соблюдение финансовых обязательств.

Разработайте отчет о выполнении контракта, где будут указаны:

- Данные по этапам контроля.
- Нарушения (если были) и способы их устранения.
- Итоговая оценка выполнения контракта.

Напишите рекомендации по улучшению контроля.

## МДК 01.02. Организация торговли

### Тема 2.1. Организация и управление торгово-технологическими процессами в оптовой торговле

#### Задание 1

Изучите основные элементы торгово-технологического процесса:

- Закупка товаров.
- Хранение и обработка товаров.
- Комплектация заказов.
- Транспортировка и доставка клиентам.

Составьте схему, отражающую этапы торгово-технологического процесса на предприятии оптовой торговли.

Охарактеризуйте роль каждого этапа в обеспечении бесперебойной работы предприятия.

### **Задание 2**

На основе предоставленных данных или самостоятельного выбора смоделируйте работу склада оптового предприятия.

Определите ключевые операции склада:

- Приемка товаров.
- Размещение на хранение.
- Учет остатков.
- Отгрузка товаров.

Разработайте план оптимизации работы склада, включая:

- Выбор системы адресного хранения.
- Распределение зон (зона приемки, хранения, комплектации).
- Использование автоматизированных систем учета.

### **Задание 3**

Рассчитайте оптимальный объем заказа для одного из товаров на основе данных (объем потребления, стоимость единицы товара, расходы на хранение).

Постройте график управления запасами (например, используя модель EOQ или точку заказа).

Предложите меры по предотвращению излишков и дефицита товаров.

### **Задание 4**

Определите основные этапы логистики для выбранного предприятия (например, доставка товаров от поставщика, комплектация заказов, доставка клиентам).

Разработайте логистическую схему, включая:

- Маршруты доставки.
- Методы оптимизации транспортных затрат.
- Выбор транспортных средств.

Проанализируйте возможные риски и предложите способы их минимизации.

### **Задание 5**

Определите показатели эффективности (например, оборачиваемость запасов, скорость обработки заказов, уровень выполнения заказов).

Рассчитайте эти показатели для конкретного предприятия (данные предоставляются преподавателем или моделируются).

Разработайте рекомендации по улучшению показателей:

- Снижение времени обработки заказов.
- Увеличение оборачиваемости запасов.
- Оптимизация логистики.

## **Тема 2.2. Организация и управление торгово-технологическими процессами в розничной торговле**

### **Задание 1**

Изучите этапы торгово-технологического процесса в розничной торговле:

- Закупка и приемка товаров.
- Хранение товаров.
- Подготовка товаров к продаже.
- Продажа и обслуживание клиентов.

Постройте схему процессов для выбранного розничного предприятия (например, супермаркета, бутика, аптеки).

Опишите, как каждый этап влияет на качество обслуживания покупателей.

### **Задание 2**

Разработайте планировку торгового зала для выбранного предприятия:

- Определите расположение товарных зон (например, продуктовые отделы, кассы, витрины).
- Учтите принципы мерчандайзинга (правила выкладки, зоны импульсных покупок).

Опишите, как выбранная планировка способствует увеличению продаж и улучшению клиентского опыта.

Предложите меры по улучшению работы торгового зала (например, улучшение освещения, добавление информационных указателей).

### **Задание 3**

Изучите текущую систему управления запасами на розничном предприятии.

Предложите меры по оптимизации:

- Внедрение автоматизированных систем учета.
- Управление товарными остатками (минимизация излишков и дефицита).

Разработайте схему размещения товаров на складе, учитывая принципы адресного хранения.

### **Задание 4**

Опишите основные процессы обслуживания клиентов:

- Приветствие и консультации.
- Оформление покупок на кассе.
- Обработка возвратов и жалоб.

Проведите анализ проблем в обслуживании (например, очереди, недостаточная информированность сотрудников).

Разработайте меры по улучшению обслуживания, включая обучение персонала и внедрение технологий (например, кассы самообслуживания).

### **Задание 5**

Выберите ключевые показатели эффективности (например, оборачиваемость товаров, средний чек, процент удовлетворенности клиентов).

Рассчитайте эти показатели для конкретного предприятия (данные предоставляются преподавателем или моделируются).

Предложите меры по улучшению работы:

- Увеличение скорости обслуживания.
- Оптимизация товарного ассортимента.
- Внедрение программ лояльности для клиентов.

## **Тема 2.3. Организация и управление торгово-технологическими процессами в электронной торговле**

### **Задание 1**

Определите основные этапы торгово-технологического процесса интернет-магазина:

- Выбор платформы для электронной торговли.
- Управление каталогом товаров.
- Прием и обработка заказов.
- Логистика (доставка заказов клиентам).

Постройте схему процессов для интернет-магазина (например, по продаже одежды или электроники).

Охарактеризуйте, как каждый этап влияет на удовлетворенность клиентов.

### **Задание 2**

Разработайте структуру каталога для интернет-магазина:

- Определите категории и подкатегории товаров.
- Опишите принципы организации каталога (например, фильтры, поиск, визуализация).

Создайте пример описания и карточки товара:

- Укажите ключевые элементы (название, описание, характеристики, цена, фото, отзывы).

Предложите меры по улучшению удобства использования каталога (например, добавление рекомендаций или функционала сравнения).

### **Задание 3**

Опишите процесс оформления заказа на сайте:

- Выбор товара.
- Добавление в корзину.
- Ввод данных покупателя и оплата.

Разработайте алгоритм обработки заказов внутри компании:

- Подтверждение заказа.
- Сборка и упаковка.
- Передача в службу доставки.

Предложите меры по сокращению времени обработки заказов и устранению ошибок.

#### **Задание 4**

Определите логистические схемы для интернет-магазина:

- Самостоятельная доставка.
- Взаимодействие с курьерскими службами.

Разработайте план доставки заказов:

- График отправок.
- Методы оптимизации логистических затрат.

Опишите, как минимизировать риски в логистике (задержки, повреждение товаров).

#### **Задание 5**

Выберите показатели эффективности (например, конверсия, средний чек, возвраты, время обработки заказов).

Рассчитайте эти показатели для интернет-магазина (данные моделируются или предоставляются преподавателем).

Разработайте рекомендации по улучшению:

- Увеличение конверсии.
- Сокращение возвратов.
- Оптимизация ассортимента.