



Чтение + Письмо

Время – 90 минут.

ИНСТРУКЦИЯ

В этом тесте **3 части (15 тестовых заданий и эссе).**

В первой части Вам предлагается прочитать текст **об онлайн-шопинге и выполнить задания 1-5,**

во второй – мнения покупателей онлайн-магазинов (задания 6-15),

в третьей части – написать эссе.

Перед выполнением заданий ознакомьтесь с инструкциями.

Часть I.

Инструкция

В этой части Вам предлагается прочитать **текст об онлайн-шопинге.**

Сначала прочитайте текст, потом выполните **задания 1-5.**

Выберите **один** правильный, по вашему мнению, вариант ответа (**а, б, в** или **г**) и отметьте его в контрольном листе.

Ситуация 1. Вы хотите совершить покупку в российском онлайн-магазине. Может быть, данная информация будет для Вас полезна.

Интернет давно стал неотъемлемой частью жизни современного человека. Аналитики предполагают, что в недалеком будущем люди полностью перейдут на покупки через интернет, а обычные магазины станут редкостью, чем-то похожей на антикварный салон.

Первый интернет-магазин появился в США в 1995 году, а в России – в 1997. В 2004 году объем онлайн-сделок во всем мире не превышал миллиона долларов, а уже через три года эта сумма составила несколько миллиардов. Интернет-магазины приобрели популярность не так давно, но на сегодняшний день совершать интернет-покупки можно практически в любой стране. Согласно статистике, процент соотношения людей, которые делают онлайн-покупки, в разных странах выглядит следующим образом: США – 66%, Великобритания – 64%, Китай – 36%, Россия – 21%. 72% потребителей России совершают онлайн покупки не реже одного раза в месяц, а среднее количество заказов в год – 32, что практически совпадает со средним по европейским странам.

Очевидно, существуют определенные плюсы покупок в интернете. В первую очередь — это экономия времени. Купить товар в интернет-магазине через сайт занимает в среднем 10-15 минут. Чтобы приобрести точно такой же товар в обычном магазине, потребуется не менее часа. Также в большинстве интернет-магазинов определенные товары стоят дешевле, чем в обычном магазине. В интернет-магазинах чаще, чем в розничных, проводятся выгодные акции и предоставляются скидки. А в обычных магазинах перепродают товары, купленные в интернет-магазине, но с наценкой более чем в 200%. Связано это с тем, что обычные магазины платят большие деньги за аренду и рекламу, а интернет-магазины дешевле в обслуживании, поэтому их цены ниже.

Соцопрос показал, что 76% онлайн-покупателей России не испытывают никаких проблем при совершении заказа и довольны покупками, 14% выказали желание совершать покупки только в интернете, и лишь 10% опрошенных не были удовлетворены своим опытом онлайн-шопинга.

Плюсы покупок в интернете очевидны, но, чтобы соблюсти объективность, стоит отметить минусы и неудобства покупок через интернет. Если, например, вы живете далеко от города, где сделан заказ, то доставка товара обойдется дороже, чем сам товар. Более того, если вы пользуетесь почтовыми услугами для получения заказа, существует риск не дожидаться покупки. На почте работают люди, а не роботы, и перепутанные адреса посылок – дело самое обыкновенное. К тому же придется запастись терпением. Для нетерпеливых людей способ доставки покупки почтой не подходит, потому что ждать, возможно, придется два, а то и три



месяца. Если дело все же касается доставки по почте, бывают случаи, что посылка вообще теряется, и заказчик просто-напросто не получает свой товар. А если заказ уже оплачен, то придется пройти через неприятную и долгую процедуру возврата своих денег.

Увы, при совершении онлайн покупки существует возможность не только не получить товар, но и остаться и без денег, и без покупки. Чтобы избежать таких печальных ситуаций, прежде чем совершать покупку, потратьте время на изучение интернет-магазина, в котором вы собираетесь приобрести товар. Поищите информацию о нем в сети, изучите отзывы о качестве товаров и обслуживании. При этом не очень верьте восторженным отзывам, оставленным на сайте самого магазина, это может быть сделано нарочно!

Так или иначе, за последний год средний чек за интернет-покупку в России вырос до 6410 рублей. Это почти на 1000 рублей больше, чем в предыдущем году, и больше на 50%, чем три года назад. Повышение затрат пользователей говорит о том, что россияне все сильнее доверяют интернет-магазинам. Будьте внимательны, и тогда онлайн-шопинг будет только в радость!

1. Среднее количество онлайн-покупок за год в России _____.

- а) не отличается от среднего по Китаю
- б) выше среднего по Европе
- в) ниже среднего по Европе
- г) не отличается от среднего по Европе

2. Преимущества онлайн-шопинга заключаются в _____.

- а) низких ценах и быстрой доставке
- б) экономии времени и сниженных ценах
- в) качественном сервисе и удобной оплате
- г) выгодных акциях и большом выборе

3. На цены в розничных магазинах влияет _____.

- а) количество покупателей
- б) арендная плата
- в) качественный сервис
- г) стоимость доставки

4. Большинство онлайн-покупателей _____.

- а) готовы совершать интернет-покупки в будущем
- б) предпочитают розничные магазины
- в) не пользуются услугами онлайн-магазинов
- г) довольны онлайн-сервисом

5. За последние три года средний чек онлайн-заказа _____.

- а) не изменился
- б) вырос на 1000 рублей
- в) уменьшился в два раза
- г) увеличился на 50%



Часть II.

Инструкция

Прочитайте текст, выполните задания 6-15, выбрав один правильный, по вашему мнению, вариант.

Отметьте букву выбранного варианта (*а, б, в* или *г*) в контрольном листе.

Ситуация 2. Вас интересуют мнения покупателей. Прочитайте и определите, о чём говорят клиенты онлайн-магазинов?

Борис И., 43 года, бизнесмен

Для меня вопрос экономии времени очень актуален. Будь то свободное время после работы или в выходные дни, всегда найдутся дела поважнее, чем поход в торговый центр. А совершить покупку в интернет-магазине можно в любое удобное время, лишь бы был доступ во всемирную паутину.

Петр Б., 67 лет, пенсионер

К сожалению, я отказался от онлайн-магазинов в пользу розничных из-за некачественного обслуживания. Постоянно несвоевременная доставка, грубость курьера, случались и другие неприятные ситуации. Например, когда курьер отказался давать сдачу, мотивируя тем, что у него «нет денег», а возможности оплаты по карте на сайте не было. Если интернет-магазины предлагают доставку своего товара, в первую очередь, им следует наладить курьерскую службу, иначе они потеряют большинство клиентов.

Майя Р., 28 лет, домохозяйка

Традиционно перед крупными праздниками в магазинах наступает ажиотаж, напоминающий панику перед концом света. Иногда случается даже такое явление из далекого прошлого, как дефицит какого-нибудь популярного подарка. Не стоит забывать про бесконечные пробки на дорогах, в которых можно потратить полдня! Онлайн-шопинг избавляет от этого кошмара и становится незаменимым выходом из положения, особенно если вы не любите суету и предпочитаете не толкаться в нервной толпе, а медитативно выбирать то, что нужно среди огромного разнообразия товаров. Делая покупку через интернет, можно спокойно зарезервировать товар в нужном количестве, оплатить его и получить на руки в праздничный день.

Карина, 18 лет, студентка

Я стараюсь как можно меньше покупать что-то в интернете. Курьер может привести вам бракованный или неправильный товар. Выбирая в интернет-магазине одежду и обувь, можно ошибиться с размером, так как не все магазины готовы предоставить таблицу размеров. В итоге вещь вам может просто не понравиться внешне и не подойти при примерке, хотя на фотографии в сети смотрелась великолепно. Знаю, что в таких случаях можно потребовать обмена товара или возврата денег за него, но эта процедура такая утомительная, что я не готова с этим связываться.

Антонио, 36 лет, коллекционер

Люблю интернет-магазины за необычайно большой выбор. Если увлеченно поискать, можно найти магазины, в которых продаются любопытные, редкие вещи, эксклюзив или изделия ручной работы, которые в обычных магазинах найти сложно, а то и просто невозможно. Тем не менее для меня важно, чтобы у магазина была услуга предварительного осмотра товара в присутствии курьера, ведь от мошенников никто не застрахован.

Виктор К., 42 года, менеджер среднего звена

Мне очень нравится совершать покупки онлайн, только есть одно НО – не всегда есть возможность при доставке оплатить товар наличными. Всегда выбираю те магазины, которые предлагают альтернативные методы оплаты. Такие, например, как банковский перевод, оплата кредитной картой либо перевод электронными деньгами. Возможности оплаты сейчас безграничны, а в безопасности этих платежей я не сомневаюсь.



Анна, 34 года, младший научный сотрудник

В хороших сетевых магазинах товар доставляют за 1-2 дня. Если заказанный вами товар редкий или вы живете далеко от областного центра, то время ожидания может составить несколько недель. Если вы хотите купить что-то сегодня же, интернет-магазин не для вас. А сколько вы потратите времени на возврат и обмен товара в случае, если получили бракованный, можно умолчать.

6. Большинство онлайн-покупателей оставили _____ отзывы.
- а) презрительные
 - б) негативные
 - в) положительные
 - г) пренебрежительные
7. Основную претензию онлайн-покупатели предъявляют к _____.
- а) ассортименту товаров
 - б) клиентоориентированности
 - в) службе доставки
 - г) способам приема онлайн-платежей
8. Несколько покупателей считают преимуществом онлайн-шопинга в возможности _____.
- а) купить редкий продукт
 - б) оперативно связаться с менеджером
 - в) сэкономить время на покупки
 - г) оплатить заказ наличными
9. Возможное несоответствие полученного товара описанию в онлайн-магазине беспокоит _____.
- а) Виктора и Антонио
 - б) Бориса и Майю
 - в) Карину и Антонио
 - г) Петра и Анну
10. _____ не хотят иметь дело с возвратом товара в интернет-магазины.
- а) Майя и Петр
 - б) Анна и Карина
 - в) Борис и Антонио
 - г) Виктор и Майя
11. _____ предпочитает розничный магазин вместо интернет-шопинга.
- а) Карина
 - б) Борис
 - в) Антонио
 - г) Петр
12. _____ сталкивались с трудностями при оплате онлайн-покупок.
- а) Майя и Антонио
 - б) Петр и Виктор
 - в) Борис и Анна
 - г) Анна и Петр



13. _____ позитивно оценивают ассортимент товаров в интернет-магазинах.
- а) Майя и Анна
 - б) Петр и Антонио
 - в) Борис и Карина
 - г) Майя и Антонио

14. Сроки доставки не соответствуют ожиданиям _____.

- а) Анны
- б) Виктора
- в) Карины
- г) Антонио

15. Альтернативные способы оплаты интернет-покупок интересуют _____.

- а) Петра
- б) Виктора
- в) Карину
- г) Бориса

Часть III.

Инструкция

Напишите эссе-рассуждение по актуальной проблеме (**онлайн-шопинг**). Выразите своё мнение и аргументируйте свою позицию. В своём ответе постарайтесь использовать все строки.

Ситуация 3. Напишите, что Вы думаете о роли интернет-шопинга в современном мире.

В своем эссе:

- проанализируйте тенденции и перспективы развития онлайн-шопинга в России;
- охарактеризуйте ситуацию в своей стране;
- аргументируйте причины роста популярности онлайн-шопинга среди потребителей и опишите недостатки онлайн-магазинов, опираясь на мнения покупателей разных возрастных групп (молодёжи, взрослых пользователей и пенсионеров);
- опишите свой опыт (или опыт своих друзей) онлайн-шопинга;
- дайте свой прогноз развития ситуации на ближайшее время.



Чтение + Письмо

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ

фамилия _____
имя _____
страна _____

дата _____
место проведения экзамена _____

Часть I.

1	а	б	в	г
2	а	б	в	г
3	а	б	в	г
4	а	б	в	г
5	а	б	в	г

Часть II.

6	а	б	в	г
7	а	б	в	г
8	а	б	в	г
9	а	б	в	г
10	а	б	в	г
11	а	б	в	г
12	а	б	в	г
13	а	б	в	г
14	а	б	в	г
15	а	б	в	г

Часть III.



Чтение + Письмо

КЛЮЧИ

МАХ – 90б. = 30б. чт. (по 2б. за каждое задание) + 60б. письмо.

Часть I.

1	а	б	в	Г
2	а	б	в	Г
3	а	б	в	Г
4	а	б	в	Г
5	а	б	в	Г

Часть II.

6	а	б	в	Г
7	а	б	в	Г
8	а	б	в	Г
9	а	б	в	Г
10	а	б	в	Г
11	а	б	в	Г
12	а	б	в	Г
13	а	б	в	Г
14	а	б	в	Г
15	а	б	в	Г