

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «Технологии продаж в СКС»

Уровень образования

Бакалавр

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки  
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01 «Сервис»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления  
подготовки/специализация

«Социокультурный сервис»

(наименование)

Разработчик



подпись

Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преподаватель

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры  
«И» 09 2019 г., протокол № 1



Зав. кафедрой

ПиСКС

подпись

Сулаева Ж.А., д.ф.н., профессор

(ФИО уч. степень, уч. звание)



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
  - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
    - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
  - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
    - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
    - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
  - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
  - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
  - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

## 1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Технологии продаж в СКС» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социокультурный сервис»

Рабочей программой дисциплины «Технологии продаж в СКС» предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) ОПК-4. Способность осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

- *Вопросы входного контроля*
- *Перечень вопросов текущих контрольных работ*
- *Вопросы для проверки остаточных знаний*
- *Примерная тематика рефератов*
- *Вопросы к зачету*
- *Вопросы для повторения учебного материала*



2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем <sup>1</sup>
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажу и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка, конкурентов потребителей	<p><b>Знает:</b> основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p><b>Умеет:</b> определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p><b>Владеет:</b> навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	
	ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	<p><b>Знает:</b> правила и принципы профессионального поведения, методы взаимодействия с различными группами людей в зависимости от целей взаимодействия</p> <p><b>Умеет:</b> понимать особенности поведения различных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывать их особенности в своей профессиональной деятельности</p>	

<sup>1</sup> Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		<p><b>Владеет:</b>  навыками выделения различных групп людей для ведения профессиональной деятельности; навыками взаимодействия с категориями различных групп людей (по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)</p>	
	<p><b>ОПК-4.3.</b>  Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p>	<p><b>Знает:</b>  общие закономерности влияния личности на результаты работы в команде</p> <p><b>Умеет:</b>  предвидеть результаты (последствия) личных действий в команде на достижение заданного результата</p> <p><b>Владеет:</b>  навыками работы в команде на основе совместного планирования последовательности действий для достижения заданного результата</p>	



## 2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Технологии продаж в СКС» определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					Этап промежуточной аттестации
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя	18-20 неделя	
1	Текущая аттестация №1	2	3	4	5	6	Промежуточная аттестация
		Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП		
ОПК-4. Сposобен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №1.
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
сервисных продуктов	ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №2.
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
	ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №3.

**СРС** – самостоятельная работа студентов;

**КР** – курсовая работа;

**КШ** – курсовой проект.



## 2.2. Показатели уровней формирования компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.2.1. Показатели уровней формирования компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Технологии продаж в СКС» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач
Низкий	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала	Дисциплины, отсутствие практических умений и навыков



Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
(оценка «неудовлетворитель но», «не зачтено»)		

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

## 2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобалльная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобалльная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 - 100 баллов	<p>Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	<p>Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 - 69 баллов	<p>Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	<p>Ставится в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>



**3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП**

**Вопросы входного контроля**

1. Роль денег в процессе формирования и удовлетворения потребностей
2. Формирование ценности товаров и услуг в процессе продажи
3. Продажа как процесс коммуникации
4. Конфликты в процессе продажи
5. Стереотипы, связанные с образом продавца, представлениями о торговле

**Перечень заданий текущего контроля**

**Контрольная работа №1**

**Вариант №1**

1. Моделирование конфликта и поиск решения типичных конфликтных ситуаций.
2. Коллективное обсуждение имиджевых решений для продавцов услуг СКС и Т на основе личного опыта учащихся, материалов СМИ и др. источников.
3. Выявление актуальных проблем в продажах.

**Вариант №2**

1. Базовые характеристики процесса купли-продажи как вида человеческой деятельности.
2. Продавец и покупатель как субъекты торговой деятельности.
3. Операциональная, предметная, коммуникативная компоненты продажи.

**Контрольная работа №2**

**Вариант №1**

1. Роль денег в процессе формирования и удовлетворения потребностей
2. Участники продажи: продавец – покупатель, товар – деньги.
3. Деньги и стоимость товара (услуги). Формирование цены, ее структура (экономическая и психологическая составляющие).

**Вариант №2**

1. Сущность и структура конфликтов в продаже, функции конфликта.
2. Фазы развития конфликта в продаже.
3. Типичные варианты конфликтов в процессе и после продажи услуг СК Си Т.

**Контрольная работа №3**

**Вариант №1**

1. Формирование ценности товаров и услуг в процессе продажи.
2. Понятие нужды, потребности и запроса покупателя. Приемы распознавания потребности.
3. Позиционирование различных видов услуг СКС и Т.

**Вариант №2**

1. Специфика речи продавца. Аргументация и опровержение в процессе продажи.
2. Понятие о ключевых словах. Риторика в продажах.
3. Логика вопросов и ответов в продажах.



### **Перечень вопросов к зачету**

1. Особенности технологии продаж в сфере услуг.
2. Специфика технологии продаж услуг индустрии гостеприимства.
3. Продвижение, продажи и сбыт в сфере услуг.
4. Определение и выбор целевых сегментов рынка.
5. Особенности обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства.
6. Взаимодействие с клиентом.
7. Формирование корпоративной культуры в индустрии гостеприимства, нацеленной на потребителя.
8. Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства.
9. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента.
10. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при продаже продукта.
11. Работа с очередями.
12. Классификация жалоб, работа с жалобами.
13. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании индустрии гостеприимства.
14. Разрешение конфликтных ситуаций.
15. Виды компенсаций и работа с клиентами на этапе представления компенсаций.
16. Завершение сделки с клиентом.
17. Методы завершения продаж услуг индустрии гостеприимства.
18. Диагностика отношения к деньгам участников занятия.
19. Обучение навыкам распознавания клиентов с «менталитетом бедности», «щедрости» и т.д.
20. Работа с информацией об услугах СК Си Т.
21. Тренировка навыков позиционирования и презентации услуг СК Си Т в процессе личной продажи (в ролевых играх).
22. Определение ведущих каналов восприятия (аудиальный, визуальный, кинестетический) участников занятия.
23. Тренировка техники невербального присоединения (пристройки) к покупателю и создания раппорта. Закрепление навыков: «немая» продажа.
24. Тренировка навыков ведения диалога с покупателем, вербальной пристройки к покупателю в процессе разговора, эффективной аргументации, постановки вопросов различных типов и ответов на вопросы.
25. Обучение созданию позитивных формулировок.
26. Тренировка навыков быстрого распознавания конфликтов.
27. Обучение приемам амортизации (гашения) конфликта.

### **Вопросы по проверке остаточных знаний**

1. Базовые характеристики процесса купли-продажи как вида человеческой деятельности.
2. Роль денег в процессе формирования и удовлетворения потребностей.
3. Формирование ценности товаров и услуг в процессе продажи.
4. Продавец как практический психолог.
5. Специфика речи продавца.
6. Конфликты в продажах и способы их разрешения.
7. Профессиональные требования к продавцам услуг СКС.



8. Контрольная продажа: оценка процесса с позиции покупателя.