

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Экономический факультет

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

Тренинг по продажам

Кафедра «Финансы и кредит» экономического факультета

Образовательная программа бакалавриата

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) программы
«Финансы и кредит»

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Статус дисциплины: факультативная дисциплина

Махачкала, 2022

Фонд оценочных средств по дисциплине «Тренинг по продажам» составлен в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика от «12» августа 2020 г. № 954.

Разработчик: кафедра финансов и кредита
Махдиева Ю.М., к.э.н., доцент

Фонд оценочных средств по дисциплине одобрен:
на заседании кафедры финансов и кредита от «_2_» марта 2022 г., протокол № 6.

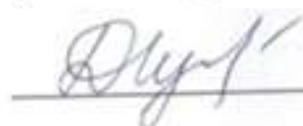
И.о. зав. кафедрой



Махдиева Ю.М.

на заседании Методической комиссии экономического факультета от «_3_» марта 2022 г., протокол № 7.

Председатель



Сулейманова Д.А.

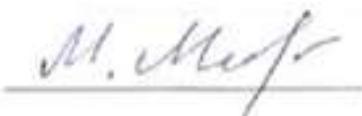
Фонд оценочных средств по дисциплине согласован с учебно-методическим управлением «_31_» марта 2022 г.



Рецензент (эксперт):

Доцент кафедры

политической экономии ДГУ



Маллаева М.И.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Тренинг по продажам»

1.1. Основные сведения о дисциплине

Объем дисциплины 1 зачетная единица, в том числе в академических часах 36 ч. Промежуточный контроль в форме зачета.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	36	36
Контактная работа:	28	28
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа:	8	8
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	6	6
- подготовка к рубежному контролю.	2	2

Очно-заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	36	36
Контактная работа:	16	16
Лекции (Л)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа:	20	20
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	12	12
- подготовка к рубежному контролю.	8	8

1.2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

№ п/ п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства		Способ контроля
			наименование	№№ заданий	
1	Модуль 1. Технологии продаж различных про-	ОПК-4	Реферат	2.1. 1-14 2.2.	Письменно, устно

	дуктов и услуг			
--	----------------	--	--	--

1.3. Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

№ п/п	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции			
		Недостаточный	Удовлетворительный (достаточный)	Базовый	Повышенный
	ОПК-4.1.	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	Умеет: осуществлять сбор и классификацию релевантной информации для описания проблемы	Умеет: осуществлять сбор и классификацию релевантной информации для описания проблемы Умеет: анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчётности организаций и ведомств	Умеет: осуществлять сбор и классификацию релевантной информации для описания проблемы Умеет: анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчётности организаций и ведомств Умеет: выявить проблемы, которые следует решать, на основе сравнения реальных значений контролируемых параметров с запланированными или прогнозируемыми
	ОПК-4.2.	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	Знает: теоретические основы принятия управленческих решений, методы экономического и финансового их обоснования	Знает: теоретические основы принятия управленческих решений, методы экономического и финансового их обоснования Умеет: осуществлять экономически и финансово обоснованный выбор метода	Знает: теоретические основы принятия управленческих решений, методы экономического и финансового их обоснования Умеет: осуществлять экономически и финансово обоснованный выбор метода принятия управленческих

				принятия управлени- ских решений для различных ситуаций с учетом факторов времени и риска	решений для различных ситуаций с учетом факторов време- ни и риска Умеет: оцени- вать возможные варианты реше- ния проблемы, сравнивая до- стоинства и не- достатки каждой альтернативы и объективно ана- лизируя вероят- ные результаты и эффективность их реализации
--	--	--	--	---	---

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНКИ знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

2.1. Тематика рефератов

1. Холодный звонок
2. Презентационная и консультативная продажа
3. Пошаговый алгоритм ведения диалога с клиентом
4. Банк ответов на возражения клиентов
5. Техники завершения сделки
6. Стратегии принятия решения клиентом
7. Приемы завершения сделки
8. Коммуникативные навыки менеджера по продажам для высококласс- ного сервиса
9. Эффективное использование невербальных техник (жестов, мимики, позы, интонации) для первоклассного обслуживания клиента
10. Профессиональное слушание клиента
11. Поведение в ситуациях, когда претензии и возражения клиентов обос- нованы
12. Управление стрессом в ситуации обслуживания «трудного» клиента
13. Быстрое восстановление позитивного рабочего состояния
14. Как сохранить эмоциональную устойчивость в конфликтных ситуациях с клиентами.

2.2. Требование к содержанию реферата

Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков само-

стоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефераторов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение реферата.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за статьями в научных периодических изданиях. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, заключения, содержащего теоретические выводы, списка использованной литературы.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять научные термины, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Объем реферата — от 5 до 15 машинописных страниц.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и описки как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на практическом занятии, заседании кружка, научно-практической конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

В процессе выполнения реферата студент не только закрепляет, но и углубляет и расширяет полученные знания по избранной теме, осваивает необходимые навыки научного творчества, овладевает методами самостоятельной научной работы.

Реферат отражает результаты самостоятельно проведенного студентом научного исследования. В нем студент должен показать умение подбирать и изучать необходимую по теме литературу, находить в ней подходящую информацию, грамотно и хорошо излагать свои мысли, правильно и свободно пользоваться как общепринятой экономической, так и специальной финансовой терминологией.

Выбор темы реферативной работы осуществляется в соответствии с предложенной преподавателем тематикой. В отдельных случаях студент может выбрать для своего реферата тему, которая не вошла в тематику, но отражает его приверженность определенному направлению научных поисков.

Материал в реферате располагается в следующей последовательности:

- титульный лист
- план работы
- введение
- текст работы (разбитый на разделы)
- заключение
- список литературы.

Критерии оценки:

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- написание и защита реферата – 100 баллов.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

- оценка «не засчитано» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.