

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

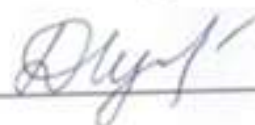
Фонд оценочных средств по дисциплине «Тренинг по продажам» составлен в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика от «12» августа 2020 г. № 954.


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 экономики 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Консультации	-	-
<b>Промежуточная аттестация</b>		
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
- 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
Лекции (Л)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Консультации	-	-
<b>Промежуточная аттестация</b>		
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
- 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	
<b>I</b>	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 отчетности организаций и ведомств	Умеет: осуществлять сбор и классификацию релевантной информации для описания проблемы Умеет: анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности 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 управленческих решений для различных ситуаций с учетом факторов времени и риска	решений для различных ситуаций с учетом факторов времени и риска Умеет: оценивать возможные варианты решения проблемы, сравнивая достоинства и недостатки каждой альтернативы и объективно анализируя вероятные 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 высококлассного 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 обоснованы
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. Требования 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 рефератов 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 опiski 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 зачтено» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.