

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Туризм

**Профиль / специализация:** Технология и организация транспортных услуг

**Дисциплина:** Технология продаж

**Формируемые компетенции:** ОПК-4.  
ПК-6

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо
Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно Не зачтено	Удовлетворительно Зачтено	Хорошо Зачтено	Отлично Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

## 2. Перечень вопросов и задач к экзаменам

ОПК 4:

1. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам. Подготовка и совершенствование менеджера по продажам.
2. Компоненты предпродажного этапа реализации услуг.
3. Маркетинговые исследования и планирование продаж.
4. Виды продаж туристских услуг, их характеристика.
5. Этапы продажи турпродукта.
6. Типы потребителей, их характеристика. Мотивы потребителей туристских услуг
7. Корпоративная культура и этика.
8. Сценарии ведения продаж.
9. Задачи начальной консультации клиента по телефону.
10. Задачи консультации клиента в офисе продаж.

ПК-6:

11. Основные правила начальной беседы с клиентом.
12. Техника выяснения потребностей клиента.
13. Подбор оптимальных стилей общения с различными типами клиентов.
14. Задачи представления турпродукта клиенту.
15. Работа с возражениями клиентов. Виды возражений. Завершение продажи.
16. Работа с «трудными» клиентами. Управление конфликтами
17. Особенности онлайн-продаж туристских услуг.
18. Компоненты постпродажного этапа реализации услуг индустрии туризма.
19. Проблемные ситуации, возникающие после завершения продажи туристских услуг.  
Работа с претензиями клиентов.
20. Роль постоянных клиентов для агентства. Факторы, влияющие на формирование лояльности клиентов и способы ее формирования.

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

#### Задание 1 (ОПК4)

Соотнесите тип покупателя с его антагонистом по типологии, созданной Изабел Майерс и Катрин Бриггс

экстраверт	интроверт
конкретный	абстрактный
рассудочный	чувствующий
ориентированный на процесс	ориентированный на результат
	ориентированный на выгоду
	интуитивный

#### Задание 2 (ОПК 4)

Вставить пропущенное определение

"Его называют "классический генерал". Принимает решение на основе фактов. Оценивает других по их делам. Не понимает чувств и эмоций других людей. Подмечает в поведении продавца малейшее несоответствие слов и дела. Легко идет на обострение конфликта". Это характеристика покупателя, которого относят к типу \_\_\_\_\_

Правильные варианты ответа: рассудочный; Рассудочный; РАССУДОЧНЫЙ; РАССУДОЧНОМУ; рассудочному; Рассудочному;

#### Задание 3 (ПК 6)

Выбрать правильный вариант ответа

Слушать клиента необходимо, чтобы по лексике понять его принадлежность к тому или иному типу в классификации, в основе которой критерий:

- доминирующая модальность
- темперамент
- стиль жизни
- отношение к новизне

#### Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм 7 семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Технология продаж для направления подготовки 43.03.02 Туризм профиль Технология и организация транспортных услуг	«Утверждаю» Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент «__» _____ 20__ г.
1. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам. Подготовка и совершенствование менеджера по продажам (ОПК 4)		
2. Техника выяснения потребностей клиента (ПК 6)		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующие формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

Соответствие между бальной и рейтинговой системами оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 77 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

**4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.**

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.