

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии продаж спортивно-оздоровительных услуг

Код модуля
1157671

Модуль
Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бахтиярова Наталия Павловна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Бахтиярова Наталия Павловна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии продаж спортивно-оздоровительных услуг

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	2
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Технологии продаж спортивно-оздоровительных услуг

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1 -Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	З-4 - Описывает технологию обработки информации в процессе предоставления услуг П-4 - Моделирует покупательские сигналы клиента, методы разрушения контраргументации потребителей, визуального прогнозирования решений клиента У-4 - Выбирает продукт с учетом современных технологических процессов	Домашняя работа № 1 Зачет Практические/семинарские занятия Реферат
ПК-4 -Способен осуществлять исследование рынка, организовывать	З-2 - Перечисляет основные положения технологии продаж на предприятиях сервиса	Домашняя работа № 2 Зачет Практические/семинарские занятия

продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>П-4 - Имеет практический опыт сбора потенциальной клиентской базы, опираясь на специфику компании, ее продукта или предоставляемых услуг</p> <p>У-3 - Выбирает оптимальные сервисные технологии, применяемые в процессе обслуживания потребителей услуг</p>	Реферат
ПК-8 -Способен разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>З-1 - Перечисляет виды используемых технических средств, для оказания услуги соответствующих требованиям потребителей</p> <p>П-1 - Осуществляет обоснованный выбор способов внедрения и использования, современных сервисных технологии в процесс предоставления услуг потребителю</p> <p>У-1 - Выбирает новые сервисные технологии и обосновывает адекватность методов предоставления услуг</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	7,15	80
<i>защита реферата</i>	7,16	20
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		

Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,10	50
<i>домашняя работа</i>	7,14	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)

4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Основные формы продаж
2. Типология потребителей и сервисное поведение
3. Процесс личной продажи
4. Подготовка к продажам
5. Презентация продукта
6. Основные техники работы с возражениями
7. Современные технологии организации продаж

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Методика выбора оптимальной схемы продаж с учётом особенностей целевой аудитории

2. Тренинг по продажам в соответствии с типовыми алгоритмами продаж.

3. Организационные особенности фитнес-клубов разных классов.

Примерные задания

Подготовить эссе на выбранную тему.

Общий план эссе:

1. Изложение вашего понимания и подход к ответу на данный вопрос.
2. Описание конкретной ситуации, явления, процесса;
3. Представление о том, что можно было бы предложить организациям спортивно-оздоровительного сервиса для привлечения клиентов.

Подготовленное эссе представить в письменном виде преподавателю

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Интерактивный тренинг по продажам в режиме реального времени
2. Дистанционные подходы к организации продаж спортивно-оздоровительных услуг
3. Услуги горно-лыжных и приморских курортов, альпинистских лагерей и туристских баз.
4. Производство и продажа спортивных товаров и одежды.

Примерные задания

Подготовить эссе на выбранную тему.

Общий план эссе:

1. Изложение вашего понимания и подход к ответу на данный вопрос.
2. Описание конкретной ситуации, явления, процесса;
3. Представление о том, что можно было бы предложить организациям спортивно-оздоровительного сервиса для привлечения клиентов.

Подготовленное эссе представить в письменном виде преподавателю

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. История и современное состояние спортивно-оздоровительных услуг.
2. Социально-культурные функции спортивно-оздоровительных услуг.
3. Эффективная система взаимоотношений с клиентами сферы услуг спортивно-оздоровительного сервиса
4. Виды спортивно-оздоровительного сервиса. Предприятия спортивно-оздоровительного сервиса: виды, особенности услуг.
5. Программы лояльности и скидочно-акционная деятельность и их роль в стимулировании продаж спортивно-оздоровительных услуг.
6. Технологии продвижения продукта.
7. Организация отдела продаж и отдела рекламы и продвижения в сфере спортивно-оздоровительного сервиса.

Примерные задания

Содержание реферата. В реферате студент может:

- 1) провести сравнительный анализ различных точек зрения на одну и ту же проблему;
- 2) аналитически проследить логику развития взглядов по конкретному вопросу;
- 3) критически проанализировать понятие, теорию, концепцию, подход;
- 4) на основе анализа литературных источников выделить и обосновать новую проблему.

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.

3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.

4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема.

5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе литературных источников.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Понятие и сущность технологии продаж.
2. Личные продажи: понятие и особенности.
3. Классификация продаж.
4. Система управления продажами.
5. Типология покупателей.
6. Этапы процесса личной продажи.
7. Подготовка к продаже.
8. Презентация продукта.
9. Основные принципы проведения презентации.
10. Работа с возражениями клиентов.
11. Общий алгоритм обработки возражений.
12. Методы продажи.
13. Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере торговли.
14. Мерчандайзинг как технология продаж.
15. Концепция мерчандайзинга магазина.
16. Телефонные коммуникации в сервисе.
17. Информационные технологии в розничных продажах.
18. Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителей.
19. Этапы совершения покупки.
20. Техника задавания вопросов SPIN.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-4	З-2 У-3 П-4	Домашняя работа № 1
			ПК-8	З-1 У-1	Домашняя работа № 2 Зачет Практические/семинарские занятия Реферат

				П-1	
--	--	--	--	-----	--