МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль) программы	Коммерция и электронная торговля
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург
2019

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине «Управление продажами».

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-5	способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами
ПК-7	способностью организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров

1.2. Конечными результатами обучения по дисциплине являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентам компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в табл. 1.2.1.:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Третий уровень (продвинутый) (ПК-5)	Управление продажами	**Знать:** особенности и стили организационно-управленческой работы с малыми коллективами **З3 (ПК-5);** **Уметь:** оценивать результаты деятельности персонала коммерческого предприятия и управлять его поведением; подбирать и расставлять персонал на коммерческих предприятиях **У3 (ПК-5);** **Владеть:** приемами организационно-управленческой работы с малыми коллективами; процедурами и техникой нормирования труда на коммерческих предприятиях **В3 (ПК-5);**

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Второй уровень (углубленный) (ПК-7) - 2	Управление продажами	**Декомпозиция III** **Знать:** систему управления продажами коммерческого предприятия и управленческие процессы, связанные с продажами товаров и услуг **З2(III) (ПК-7);** **Уметь:** использовать знания по управлению продажами в организации работы отдела продаж коммерческого предприятия за счет внедрения современных технологий **У2(III) (ПК-7);** **Владеть:** приемами решения задач в области управления продажами на коммерческих предприятиях **В2(III) (ПК-7).**

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- владеет терминологическим аппаратом в области осуществления коммерческой деятельности предприятий;
- знает методы, способы и технологии с кадрами предприятия; отраслевую специфику и технологии управления персоналом на коммерческих предприятиях;
- владеет навыками оценки и планирования развития трудового потенциала коммерческого предприятия.

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем	**Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки Устная/ письменная**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Тема 1. Сущность, системный подход и концепция управления продажами	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Роль руководителя отдела продаж в системе управления продажами	Решение практических задач	письменная / устная
		Организация системы продаж, навыки управления продажами.	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 2. Организация работы отдела	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная

продаж		Организационная структура отдела продаж: принципы создания отдела продаж, оценка ее эффективности.	Решение практических задач	письменная / устная
		Аудит отдела продаж и последующие изменения	Деловая игра	устная
Тема 3. Организация системы продаж товаров и услуг	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	письменная / устная
		Этапы создания отдела продаж, управление процессом продажи в малом коллективе	Деловая игра	устная
		Этапы процесса продажи, показатели оценки, расчет эффективности и конверсии.	Решение практических задач	письменная / устная
		Работа с покупателем – подготовка, презентация, переговоры, возражения, коммерческие предложения, основные ошибки.	Деловая игра	устная
Тема 4. Прогнозирование и планирование продаж	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Анализ продуктового ассортимента, прогнозирование, планирование продаж.	Решение практических задач	письменная / устная
		Анализ клиентской базы. Планирование и прогнозирование продаж по группам клиентов. Планирование мероприятий по выполнению плана продаж.	Решение практических задач	письменная / устная
		Планирование продаж, виды планов.	Деловая игра	устная
Тема 5. Управление финансами при управлении продажами	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Управление денежным потоком в отделе продаж: планирование, бюджетирование, контроль, реакция на изменения. Инструменты снижения рисков.	Решение практических задач	письменная / устная
		Дебиторская задолженность в продажах: расчеты, управление долгами.	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 6. Управление торговым персоналом	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Искусство продаж. Поиск индивидуального стиля в продажах.	Деловая игра	устная
		Управление малым коллективом: цель функции, управленческий стиль. Разработка эффективной систему оплаты труда. Расчет заработной платы менеджера по продажам.	Решение практических задач	письменная / устная
		Создание эффективной команды, инструменты мотивации и личного лидерства.	Деловая игра	устная
Тема 7. Автоматизации процесса управления продажами	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Планирование, организация работы с ключевыми crm-продуктами на	Решение практических	письменная / устная

		рынке.	задач	
Все темы: 1 - 7	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы	устная
Итоговый контроль по дисциплине	-	**Вопрос 1.** Стили организационно-управленческой работы с малыми коллективами и особенности выбора наиболее эффективного. **Вопрос 2.** Управление организационным поведением и оценка результатов деятельности персонала коммерческого предприятия. **Вопрос 3.** Решение ситуационной задачи. **Вопрос 1.** Цели, основные задачи системы управления продажами и управленческие процессы, связанные с продажами товаров и услуг. **Вопрос 2.** Организация работы отдела продаж коммерческого предприятия за счет внедрения современных технологий. **Вопрос 3.** Решение ситуационной задачи.	Вопросы к ГИА	

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%

3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	**Отсутствует компетенция**	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимым и знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	**Отсутствует компетенция**	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
				методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной

аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	**Содержание задания**
Работа на лекциях	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии в соответствии с темой лекции.
Решение практических задач	Темы практических задач: – Роль руководителя отдела продаж в системе управления продажами – Организация системы продаж, навыки управления процессом продаж. – Организационная структура отдела продаж: принципы создания отдела продаж, оценка ее эффективности. – Этапы процесса продажи, показатели оценки, расчет эффективности и конверсии. – Анализ продуктового ассортимента, прогнозирование и планирование продаж в полевых условиях. Как учесть пожелания заинтересованных сторон и при этом составить реальный план продаж. – Анализ клиентской базы, отличие потенциальной клиентской базы от активной клиентской базы, планирование и прогнозирование продаж по группам клиентов – как использовать статистику, как учитывать возможности роста, как планировать мероприятия для выполнения плана продаж и развивать клиентскую базу. – Управление денежным потоком в отделе продаж. План поступления денежных средств. Как считается бюджет для отдела продаж. Связь фактических продаж с закупками и планом продаж – какова цена ошибки. Как быстро реагировать и адаптироваться. Инструменты снижения рисков. – Дебиторская задолженность в продажах: расчеты, управление долгами. – Как управлять малым коллективом, контролировать, ставить задачи, проверять исполнение – инструменты и навыки руководителя, личный управленческий стиль, специфика управления разными сотрудниками, управленческая лень и ее причины. Расчет заработной платы менеджера по продажам – как разработать эффективную систему оплаты. – Ключевые CRM-продукты на рынке, их особенности, практика работы в CRM системах, плюсы и минусы. Как, при необходимости, организовать CRM систему «на коленке», в EXCEL, в блокноте, в таблице.
Деловая игра	– «Аудит отдела продаж и последующие изменения»

	– «Этапы создания отдела продаж, управление процессом продажи в малом коллективе». – «Работа с покупателем – подготовка, презентация, переговоры, возражения, коммерческие предложения, основные ошибки». – «Планирование продаж, виды планов». – «Искусство продаж. Поиск индивидуального стиля в продажах». – «Создание эффективной команды, инструменты мотивации и личного лидерства».

5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка в форме опроса – пример (письменная).
Задание:

1. Охарактеризовать цели и основные задачи системы управления продажами.
2. Место и роль подсистемы управления продажами в системе управления коммерческим предприятием.
3. Охарактеризовать элементы эффективной системы управления продажами.
4. Понятие и характеристика управленческих процессов, связанных с продажами товаров и услуг.
5. Типы организационных структур отдела продаж и факторы, влияющие на их построение.
6. Развития отдела продаж: аудит системы продаж и определение текущего положения в отделе продаж; разработка стратегии развития отдела продаж; внедрение изменений в существующий отдел продаж.
7. Характеристика метода «воронка продаж», его роль в управлении продажами, функции, этапы.
8. Процесс управления взаимоотношениями с клиентами: поиск потенциальных клиентов, выстраивание продаж под потребности конкретных клиентов, презентации и переговоры, подбор аргументов, заключение сделок.
9. Раскрыть состав и охарактеризовать новые практики и технологии продаж.
10. Совершенствование работы отдела продаж коммерческого предприятия за счет внедрения современных технологий.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 1 обучающимся выделяется 2 академических часа.

Требования к структуре ответа: полнота и корректность.

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- посещение консультаций преподавателя.

Вторая контрольная точка в форме опроса – пример (письменная).
Задание:

1. Охарактеризовать цели, задачи, функции руководителя отдела продаж.
2. Охарактеризовать порядок организации работы персонала отдела продаж.
3. Характеристика стилей организационно-управленческой работы руководителя отдела продаж.
4. Перечислить и пояснить функциональные обязанности персонала по реализации товаров/услуг.
5. Методы организации продаж в современном ритейле: традиционный, мультиканальный, омниканальный.

6. Оценка эффективности и качества работы менеджеров отдела продаж.
7. Покажите применение методов прогнозирования продаж: субъективные и объективные.
8. Охарактеризовать сущность, цели и задачи планирования продаж.
9. Раскройте последовательность этапов составления плана продаж.
10. Охарактеризовать цели, задачи и этапы внедрения CRM-систем.

Подготовка обучающимися к сдаче контрольной точки осуществляется путем повторения лекционного материала, использования рекомендуемой литературы.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 2 обучающимся выделяется 2 академических часа.

Требования к структуре ответа: полнота, корректность обоснованность ответов

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- посещение консультаций преподавателя.

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Курсовая работа состоит из теоретической и аналитической (расчетно-практической) частей. Для написания теоретической части курсовой работы студентам предлагается тематика курсовых работ (пример приведен в таблице 5.3.1). Все варианты задания приведены в методических указаниях к выполнению курсовой работы по дисциплине «Управление продажами», размещенной в электронном каталоге СПбГЭУ opac.unecon.ru.

Для написания аналитической части курсовой работы обучающимся предлагаются исходные данные. Расчетное задание к курсовой работе по дисциплине «Управление продажами» приведено в таблице 5.3.2.

Таблица 5.3.1 – Примерная тематика курсовых работ для написания теоретической части

№	Тема курсовой работы	Вопросы (задачи), подлежащие решению
1	Сравнительная характеристика и выбор CRM системы для отдела продаж	Роль и значение CRM системы в управлении продажами. Выбор, этапы внедрения, настройка CRM системы в зависимости от бюджета и субъекта управления. Эффективность внедрения CRM системы. Ограничения по внедрению CRM.
2	Преимущества и недостатки основных методов анализа товарного ассортимента	Характеристика методов анализа товарного ассортимента. Критерии оценки методов. Выявление преимуществ и недостатков основных методов анализа.
3	Основные подходы к планированию и прогнозированию продаж	Цели, задачи, подходы и методы планирования и прогнозирования продаж. Показатели. Реализация плана продаж.
4	Организация оперативной работы и управления отделом продаж	Место отдела продаж в организационной структуре управления предприятием. Организация оперативной работы и управления отделом продаж. Возможные проблемы и мероприятия по совершенствованию.
5	Взаимосвязь маркетинга и управления в процессе продажи	Продажа и сбыт как часть маркетинговой функции предприятия. Влияние комплекса маркетинга на систему управления продажами. Проблемы. Решения.
6	Основные подходы к управлению продажами, их	Охарактеризовать 4-5 подхода к управлению продажами, показать их сущность, принципы,

	сравнительная характеристика	достоинства и недостатки.
7	Экосистема продаж - эффективное взаимодействие с другими отделами на предприятии	Подразделения, взаимодействующие с отделом продаж. Построение отношений отдела продаж с другими подразделениями. Оценка эффективности взаимодействия.
8	Математическое прогнозирование объемов продаж	Математические методы в прогнозирование объемов продаж. Выбор, оценка, результат.
9-30	….	

Таблица 5.3.2 – Перечень вопросов, подлежащих решению в аналитической части курсовой работы

Подраздел курсовой работы	Вопросы (задачи), подлежащие решению	Источники информации
2.1.Анализ тенденций развития рынка и рыночной среды	Охарактеризовать состояние рынка и рыночной среды, на котором работает предполагаемое предприятие. Определить, на какой стадии находится рынок (подъеме, спаде, стагнации). Определить темпы изменения рынка. Сегментировать рынок по определенным критериям. Определить портрет целевого потребителя. Описать существующие каналы сбыта продукции. Провести PEST-анализ.	Вторичная информация из официальных источников, газет и журналов, сети Интернет (на отраслевых порталах, сайтах специализированн ых фирм и т.п.).
2.2. Планирование и прогнозирование продаж	Составить план продаж компании в Excel на основании статистики продаж по предыдущим периодам, выполните следующее: - рассчитайте средние и итоговые значения объемов продаж; - выполните АБС анализ ассортимента; - рассчитайте индекс сезонности для каждого месяца и общий индекс сезонности; - рассчитайте прогноз на будущий период с учетом сезонности, используя статистические методы прогнозирования; - проведите анализ вводных предпосылок и выполните расчет корректировочных агрегированных индексов (по качественным мероприятиям и по количественному росту от роста рынка), расчет доли рынка; - подтвердите выполненные операции графически.	Исходные данные по вариантам приведены в расчетном задании. Для выполнения прогнозирования продаж в Excel воспользуйтесь моделями, представленными в сети Интернет.
2.3. Деятельность персонала отдела продаж	Оцените результаты деятельности персонала отдела продаж. Проведите анализ нагрузки на менеджеров, оцените адекватность их количества, предложите структуру их распределения.	Исходные данные приведены в расчетном задании.

2.4. Выбор и обоснование новых каналов сбыта	Предложите новый канал сбыта (онлайн или офлайн) в зависимости от специфики целевого рынка, уровня конкуренции на выбранном рынке, объема продаж, способов коммуникации с клиентами и прочих переменных. Охарактеризуйте канал сбыта по выбранным критериям. Обоснуйте эффективность внедрения.	Информация из подраздела 2.1.
2.5. Анализ работы сайта. Мероприятия по улучшению системы продаж 2.5.1.Достоинства и недостатки платформы сайта по степени полезности представленной информации для потребителей. 2.5.2.Изменения в системе продаж	Дайте краткую характеристику и оценку архитектуре сайта. Охарактеризуйте информацию, представленную на сайте с позиции ее полезности: подробное описание товара; фото; варианты цен, отзывы покупателей; информация о новинках; сервисное обслуживание и др. Как можно улучшить, те или иные решения на сайте. Оцените затраты по поддержанию сайта в рабочем состоянии. Опишите предполагаемые изменения в виде мероприятий (система мотивации и ключевые показатели эффективности – KPI, внедрение CRM или совершенствование уже имеющейся, привлечение консультантов, работа с партнерами, продвижение через социальные сети, изменение способов коммуникации, обучение и повышение квалификации, контроль и управление продажами и т.д.).	Сайт производственно-сбытового предприятия Укажите /рассчитайте необходимый объем инвестиций на мероприятия. Источник: сеть Интернет (прайс-листы по услугам соответствующих поставщиков услуг).
2.6. Расчет экономического эффекта от предлагаемых изменений в работе отдела продаж	Рассчитайте ROI (коэффициент возврата инвестиций) по изменениям в системе продаж. Выводы. Заключение.	Сумму эффекта по качественным мероприятиям можно взять исходя из прогноза и величины агрегированного индекса по качественным мероприятиям.

Таблица 5.3.3 – Критерии и шкалы оценивания по оценочному средству – Курсовая работа

Наименование оценочного средства	Пункт оценки	Элементы оценки	Баллы
	Пункт 1	Теоретическая часть	10
	Аналитическая часть, в том числе:		
	Пункт 2.1	Анализ тенденций развития рынка и рыночной среды	10
	Пункт 2.2	Планирование и прогнозирование продаж	15
	Пункт 2.3	Деятельность персонала отдела продаж	15

Курсовая работа	Пункт 2.4	Выбор и обоснование новых каналов сбыта	15
	Пункт 2.5	Анализ работы сайта. Мероприятия по улучшению системы продаж 2.5.1. Достоинства и недостатки платформы сайта по степени полезности представленной информации для потребителей. 2.5.2. Изменения в системе продаж	15
	Пункт 2.6	Расчет экономического эффекта от предлагаемых изменений в работе отдела продаж	20
Итого:			100

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**. Итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
≥85	отлично

5.4. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену

1. Определение основных понятий дисциплины: сбытовая деятельность, продажа, управление процессом продаж, эффективная система продаж.
2. Цель и основные задачи системы управления продажами коммерческого предприятия.
3. Участники системы продаж: производители, потребители, посредники, торговые организации, государственные органы, другие заинтересованные структуры.
4. Бизнес-процессы продаж.
5. Элементы эффективной системы управления продажами.
6. Управленческие процессы, связанные с продажами товаров и услуг.
7. Организация работы отдела продаж.
8. Типы организационных структур отдела продаж.
9. Факторы, влияющие на построение отдела продаж.
10. Структура регламентов: положение об отделе продаж, должностные инструкции.
11. Построение отношений отдела продаж с другими подразделениями.
12. Развития отдела продаж: аудит системы продаж и определение текущего положения в отделе продаж; разработка стратегии развития отдела продаж; внедрение изменений в существующий отдел продаж.
13. Организация системы продаж товаров и услуг: виды, формы, зоны и этапы продаж.
14. Виды, характеристика и формирование каналов продаж.
15. Методы продаж товаров/услуг.
16. Характеристика метода «воронка продаж», его роль в управлении продажами, функции, этапы.
17. Методы организации продаж в современном ритейле: традиционный, мультиканальный, омниканальный.
18. Работа с целевыми клиентами. Онлайн-инструменты для привлечения клиентов.

19. Управление взаимоотношениями с клиентами: поиск потенциальных клиентов, выстраивание продаж под потребности конкретных клиентов, презентации и переговоры, подбор аргументов, заключение сделок.
20. Новые практики и технологии продаж.
21. Методы прогнозирования и планирования продаж.
22. Управление продажами: стратегическое, тактическое, клиентоориентированное.
23. Уровни планирования. Этапы составления плана. Показатели плана продаж.
24. Постановка, корректировка и реализация плана продаж.
25. Управление финансами при управлении продажами. Бюджет продаж, его оценка и распределение.
26. Внутренний и внешний контроль продаж. Мониторинг продаж. Оценка системы продаж.
27. Психология продаж.
28. Управление торговым персоналом: планирование, организация, мотивация, обучение, оценка, контроль.
29. Цели, задачи, функции руководителя отдела продаж.
30. Ведение переговоров о реализации товаров/услуг.
31. Конфликты в процессе продаж, методы их разрешения.
32. Роль наставничества в управлении продажами.
33. Классификация, цели и задачи внедрения CRM-систем.
34. Этапы внедрения CRM-системы, достоинства и недостатки.
35. Оценка эффективности системы управления продажами

Контрольные задания: примеры типовых заданий решаемых задач

Задачи не включается в экзаменационные билеты ввиду наличия расчетно-практической курсовой работы, в рамках которой проверяется сформированность умений и навыков.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине.

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине.

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый

вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
С нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;
«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;
«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.