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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

дисциплины

Технологии продаж транспортных средств и сервисного продукта

Направление 43.03.01 «Сервис»

ОПОП «Организация и управление сервисом в сфере транспорта»

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: Заочное

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины 3
2. Структура ФОС по дисциплине 3
3. Показатели и критерии оценки компетенций 5
4. Шкала оценивания результата 7
5. Перечень заданий по дисциплине 9
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания 15
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями…… …17

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

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки освоения образовательных результатов учебной дисциплины «Технологии продаж транспортных средств и сервисного продукта».

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Тип профессиональной задачи: Сервисная	ПК 3. Способен к организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС	ПК-3.1. Осуществляет организацию работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС ПК-3.2. Разрабатывает схемы и условия работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС ПК-3.3. Осуществляет контроль качества организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС

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 1.1. Введение. Содержание и задачи дисциплины	Текущий контроль	1.Содержание и задачи дисциплины. 2.Основные понятия и термины дисциплины	Работа на лекциях	Устная
		1. Дать характеристику различных видов транспортных средств и сервисного продукта.	ПЗ / Семинар / Участие в тематической дискуссии	Устная
Тема 1.2. Основные типы технологий продаж транспортных средств и сервисного продукта	Текущий контроль	1. Виды технологий продаж транспортных средств и сервисного продукта, особенности, преимущества и недостатки. 2. Организационные структуры основных типов построения отделов продаж сервисного продукта.	Работа на лекциях	Устная
		1. Обоснуйте факторы, влияющие на технологии продаж транспортных средств. 2. Обоснуйте факторы, влияющие на организационные структуры основных типов построения отделов продаж	ПЗ / Проблемный семинар / Участие в тематической дискуссии	Устная/письменная
Тема 1.3. Установление контакта, повышение коммуникативных возможностей для более успешных переговоров	Текущий контроль	1. Организация контактной зоны во время переговоров, позиции в общении. 2. Невербальная коммуникация, язык жестов. 3. Определение готовности клиента к контакту	Работа на лекциях	Устная
		1. Обоснуйте условия, влияющие на спрос. 2. Систематизируйте факторы, влияющие на определение готовности клиента к контакту.	ПЗ / Семинар / Участие в тематической дискуссии	Устная/письменная
Тема 1.4. Типология клиентов, выявление мотивов и потребностей клиентов	Текущий контроль	1. Типологические и психологические особенности клиентов. 2. Определение мотивов и потребностей клиентов	Работа на лекциях	Устная
		1. Провести анализ типологических и психологических особенностей клиентов. 2. Провести анализ мотивов и потребностей клиентов	ПЗ / Письменная работа (реферат) Практика / Педагогические игровые упражнения	Устная/письменная
Темы 1.1-1.4	Рубежный контроль	Контрольная точка № 1	ПК / Контрольная работа	Письменная
Тема 1.5. Презентация	Текущий контроль	1. Правила и структура эффективной презентации. 2. Правила убеждение клиента.	Работа на лекциях	Устная

услуг		1.Провести исследования эффективной презентации.	ПЗ / Проблемный семинар	Устная/письменная
Тема 1.6.Технологии работы с возражениями клиентов	Текущий контроль	1. Типы конфликтов, основные типы поведения в конфликте, правила убеждения, виды убеждающего воздействия. 2. Технологии работы с возражениями клиентов	Работа на лекциях	Устная
		1. Провести анализ возможных типов конфликтов. 2. Отработать технологии работы с возражениями клиентов.	ПЗ / Решение практических задач	Устная/письменная
Тема 1.7. Технологии завершения продаж	Текущий контроль	1. Работа с ценой транспортных средств и сервисного продукта. 2. Основные правила при заключении сделки	Работа на лекциях	Устная
		1. Анализ стратегий заключении сделки. 2. Проблемы продвижения ценообразования на рынок.	ПЗ / Семинар / Участие в тематической дискуссии	Устная/письменная
Тема 2.1. Потребительская лояльность	Текущий контроль	1. Виды лояльности. 2. Использование лояльности для определения потенциала рынка.	Работа на лекциях	Устная
		1. Провести анализ лояльности для определения потенциала рынка.	ПЗ / Решение практических задач	Устная/письменная
Тема 2.2. Нематериальные составляющие и материальные формы поощрения в программе лояльности	Текущий контроль	1.Требования к персоналу отдела продаж, 2.Оптимизация клиентского сервиса.	Работа на лекциях	Устная
		1. Проведение эффективных изменений в клиентском сервисе. 2. Разработка системы регулярного управления надлежащим сервисом	ПЗ / Семинар / Участие в тематической дискуссии	Устная/письменная
Темы 1.5 – 2.2	Рубежный контроль	Контрольная точка № 2	ПЗ / Презентация	Устная/письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	Устная/письменная
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. 1. Виды технологий продаж транспортных средств и сервисного продукта, особенности, преимущества и недостатки. Вопрос 2. 1. Организация	Вопросы к ГИА	-

		контактной зоны во время переговоров. Вопрос 3. Провести анализ мотивов и потребностей клиентов		

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выраженав 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 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 уровеньосвоения 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 результатов выполнения задания по каждому оценочному средству представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 – Критерии и шкалы оценивания по каждому оценочному средству

Наименование оценочного средства	Критерий	Шкала (баллы)
Работа на лекциях	Минимум 5 баллов, максимум 10 баллов	
	участие в дискуссии, уточняющие вопросы на лекции и т.п. – 1 балл	10
Кейс	Минимум 6 баллов, максимум 9 баллов	
	– в общем обсуждении команды не участвует – 0 баллов; – принимает минимальное участие в работе команды – 0,5 балла; – активный участник – 1 балл; – задание к кейсу не выполнено – 0 баллов; – задание к кейсу выполнено частично или задание на игру выполнено полностью, но более 50% с ошибками – 1 балл; – задание к кейсу выполнено полностью, но имеются ошибки – 2 балла; – задание к кейсу выполнено полностью, без ошибок – 3 балла	9
Практические задачи	Минимум 4 балла, максимум 7 баллов	
	–полностью неверно решена задача – 0 баллов; –рассуждения верные (ход решения), результат неверный / рассуждения неверные (ход решения), результат верный – 0,5 балла; –полностью верно решена задача – 1 балл.	7
Анализ конкретных ситуаций	Минимум2балла, максимум4балла	
	– полнота проведенного анализа – 1 балл; – аргументация представленных вариантов управленческих решений – 1 балл	4
Игровое	Минимум1балл, максимум3балла	

проектирование	– участие в работе команды – 1 балл; – оформление проекта – 0,5 балла; – защита проекта – 1 балл; – своевременность предоставления проекта – 0,5 балла	3
Представление презентации/доклада	Минимум8баллов, максимум15баллов	
	– понимание теоретического материала –2 балла; – постановка и решение задачи –7 баллов; – оформление презентации –2 балла; – защита презентации –2 балла; – представление презентации в установленный срок –2 балла	15
Игровые упражнения	Минимум1балл, максимум 2балла	
	–неверное понимание рассматриваемых понятий и терминов – 0 баллов; –частично верное понимание рассматриваемых понятий и терминов – 0,5 балла; –верное понимание рассматриваемых понятий и терминов – 1 балл	2
Контрольная работа	Минимум6баллов, максимум 10баллов	
	Верный ответ на вопрос – 1 балл	10
Экзамен	Минимум22балла, максимум40баллов	
	Вопрос 1,2 – 7-12 баллов: ответ на вопрос отсутствует – 0 баллов; обучающийся демонстрирует общее владение материалом – 1-7 баллов; обучающийся демонстрирует достаточно хорошее владение материалом – 8-10 баллов; обучающийся демонстрирует глубокое владение материалом – 11-12 баллов. Вопрос 3 (задача) – 8-16 баллов –полностью неверно решена задача – 0 баллов; –рассуждения верные (ход решения), результат неверный / рассуждения неверные (ход решения), результат верный – 8 баллов; полностью верно решена задача – 16 баллов.	40

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:

85-100 баллов – **«5»**	70-84 балла – **«4»**	55-69 балла – **«3»**	0-54 балла – **«2»**

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	Активное участие в работе на занятии в соответствии с темой лекции
Практическая работа	1) Тема практической работы ” Организационные структуры типов построения отделов продаж сервисного продукта”. 2) Тема практической работы ” Установления контакта с клиентом”. 3) Тема практической работы ”Изучение основных типологий клиентов.”. И.т.д.
Тематические дискуссии	Темы дискуссии: 1) Основные типы технологий продаж сервисного продукта. 2) Установление контакта, повышение коммуникативных возможностей для более успешных переговоров. 3) Типологические и психологические особенности клиентов. 4) Виды лояльности. Использование лояльности для определения потенциала рынка. 1. Развитие коммуникативных способностей: современные подходы.
Игровые упражнения	1) Кроссворд: самостоятельное составление кроссворда по основным понятиям разделов и тем дисциплины (не менее 10 понятий по вертикали и не менее 10 понятий по горизонтали). 2) Упражнение «Различия презентаций, используемых в оптовой и розничной продажах». 3) Упражнение «Развитие коммуникативной компетентности»
Кейс	Темы: 1. Анализ стратегий заключении сделки. 2. Проблемы продвижения ценообразования на рынок.
Игровое проектирование	Тема: «Технологии работы с возражениями клиентов.»
Презентация	Презентация к реферату в соответствие с его темой, сдается в электронном виде. В презентации – не менее 5 слайдов, не повторяющих текст реферата, но иллюстрирующих его. Творческий подход к презентации оценивается.

5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка в форме контрольной работы – пример (письменная).

Задание:

1. Особенности технологии продаж в сфере услуг.
2. Специфика технологии продаж транспортных средств и сервисного продукта.
3. Продвижение, продажи и сбыт в сфере услуг.
4. Определение и выбор целевых сегментов рынка.
5. Особенности обслуживания клиентов.
6. Взаимодействие с клиентом.
7. Формирование корпоративной культуры, направленной на потребителя.
8. Методы взаимодействия с клиентами при продаже транспортных средств и сервисного продукта.
9. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента.
10. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при продаже продукта.
11. Работа с очередями.
12. Классификации жалоб, работа с жалобами.
13. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании.
14. Разрешение конфликтных ситуаций.

15. Виды компенсаций и работа с клиентами на этапе представления компенсаций.

16. Завершение сделки с клиентом.

17. Методы завершения продаж транспортных средств и сервисного продукта.

18. Качественная и количественная характеристика транспортных средств и сервисного продукта в мире.

19. Ключевые проблемы развития продаж транспортных средств и сервисного продукта в России.

20. Основные типы технологий продаж транспортных средств.

21. Основные типы технологий продаж сервисного продукта

22. Правила установление контакта.

23. Правила повышения коммуникативных возможностей для более успешных переговоров.

24. Организационные структуры основных типов построения отделов продаж сервисного продукта.

25. Организационные структуры основных типов построения отделов продаж транспортных средств.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 1 обучающимся выделяется один академический час.

Требования к структуре ответа: полнота и корректность.

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала;
- разбор практических задач и конкретных ситуаций;
- использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется и проводится на 6 неделе семестра по критериям, указанным в табл. 4.2 ФОС.

Вторая контрольная точка в форме презентации – пример (письменная/устная)

Задание/Примерные темы:

Продемонстрировать навыки владения материалом следующей тематики: концепция развития и условия функционирования транспортной системы России; обоснование выбора вида транспорта и транспортных средств; нормативно-правовые основы эксплуатации видов транспорта.

1. Сущность и особенности выставочного планирования.
2. Организационная структура управления выставкой.
3. Этапы планирования организационного процесса выставок.
4. Требования Трудового кодекса РФ по подбору и обучению персонала.
5. Элементы коммуникационной модели.

6. Выбор, форма, структура, содержание обращения.
7. Выбор средств распространения информации.
8. Формирования комплекса стимулирования услуг постпродажного обслуживания транспортных средств.
9. Программа стимулирования сбыта.
10. Правила и структура эффективной презентации.
11. Правила убеждение клиента.
12. Типы конфликтов
13. Основные типы поведения в конфликте,
14. Правила убеждения, виды убеждающего воздействия.
15. Технологии работы с возражениями клиентов
16. Провести анализ возможных типов конфликтов.
17. Работа с ценой транспортных средств и сервисного продукта.
18. Основные правила при заключении сделки
19. Анализ стратегий заключении сделки.
20. Проблемы продвижения ценообразования на рынок.
21. Виды лояльности.
22. Использование лояльности для определения потенциала рынка.
23. Требования к персоналу отдела продаж,
24. Оптимизация клиентского сервиса.
25. Разработка системы регулярного управления надлежащим сервисом

Методические рекомендации:

На защиту КТ № 2 обучающимся отводится не более 7 минут, 3 минуты – на вопросы по презентации, далее студент получает развернутую оценку в разрезе описанных критериев в табл. 4.2.Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется и проводится на 9 неделе семестра.

Требования к презентации и ее защите: корректное оформление, полнота и корректность исходных данных, правильность произведенных расчетов, свободная ориентация и владение материалом доклада.

Методические рекомендации по подготовке:

Работа студентов над содержанием презентации относится к категории НИРС. Темы презентаций распределяются посредством жеребьевки. В процессе распределения каждый студент получает по три наименования инструментов контроллинга. Например, функционально-стоимостной анализ, GAP-анализ, анализ величин в точке безубыточности.

Обучающийся самостоятельно изучает содержание инструментов контроллинга на основе лекционного материала, основной и дополнительной учебной литературы, формирует требования к исходным данным, необходимым для демонстрации навыков применения инструментов контроллинга. Далее студент находит источники необходимых исходных данных и на их основе решает самостоятельно поставленные задачи.

Презентация должна содержать краткие тезисы выступления, рисунки и таблицы, на которые опирается докладчик. Количество слайдов 5-15 (в

зависимости от темы). Презентация также должна включать информацию об использованных источниках данных.

5.3.Примерная тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

5.4.Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену

1. Особенности технологии продаж в сфере услуг.
2. Специфика технологии продаж транспортных средств и сервисного продукта.
3. Продвижение, продажи и сбыт в сфере услуг.
4. Определение и выбор целевых сегментов рынка.
5. Особенности обслуживания клиентов.
6. Взаимодействие с клиентом.
7. Формирование корпоративной культуры, направленной на потребителя.
8. Методы взаимодействия с клиентами при продаже транспортных средств и сервисного продукта.
9. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента.
10. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при продаже продукта.
11. Работа с очередями.
12. Классификации жалоб, работа с жалобами.
13. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании.
14. Разрешение конфликтных ситуаций.
15. Виды компенсаций и работа с клиентами на этапе представления компенсаций.
16. Завершение сделки с клиентом.
17. Методы завершения продаж транспортных средств и сервисного продукта.
18. Качественная и количественная характеристика транспортных средств и сервисного продукта в мире.
19. Ключевые проблемы развития продаж транспортных средств и сервисного продукта в России.
20. Основные типы технологий продаж транспортных средств.
21. Основные типы технологий продаж сервисного продукта
22. Правила установление контакта.
23. Правила повышения коммуникативных возможностей для более успешных переговоров.
24. Организационные структуры основных типов построения отделов продаж сервисного продукта.
25. Организационные структуры основных типов построения отделов продаж транспортных средств.

26. Требования Трудового кодекса РФ по подбору и обучению персонала.

27. Элементы коммуникационной модели.

28. Выбор, форма, структура, содержание обращения.

29. Выбор средств распространения информации.

30. Формирования комплекса стимулирования услуг постпродажного обслуживания транспортных средств.

31. Программа стимулирования сбыта.

32. Правила и структура эффективной презентации.

33. Правила убеждение клиента.

34. Типы конфликтов

35. Основные типы поведения в конфликте,

36. Правила убеждения, виды убеждающего воздействия.

37. Технологии работы с возражениями клиентов

38. Провести анализ возможных типов конфликтов.

39. Работа с ценой транспортных средств и сервисного продукта.

40. Основные правила при заключении сделки

41. Анализ стратегий заключении сделки.

42. Проблемы продвижения ценообразования на рынок.

43. Виды лояльности.

44. Использование лояльности для определения потенциала рынка.

45. Требования к персоналу отдела продаж,

46.Оптимизация клиентского сервиса.

47. Разработка системы регулярного управления надлежащим сервисом

48. Принятие потребителем решения о покупке.

49. Особенности решения о покупке транспортных средств.

50. Особенности решения о покупке сервисного продукта

51. Мотивы поведения и способы развития делового поведения персонала.

52. Выявление наиболее привлекательных сегментов рынка.

53. Позиционирование транспортных услуг:

54. Конкурентное преимущество;

55. Идентификация и выбор рыночного сегмента;

56. Факторы важности и определяющие характеристики выбора конкурентной позиции;

57. Определение природы предложения услуг;

58. Идентификация и классификация дополнительных услуг.

59. Количественные методы сбора маркетинговой информации.

60. Качественные методы сбора информации.

61. Методы исследования потребителей.

62. Опрос в исследованиях потребителей.

63. Наблюдение в исследованиях потребителей.

64. Формирования комплекса стимулирования продаж транспортных средств и сервисного продукта.

65. Программа стимулирования сбыта.

Перед выполнением экзамена студенты должны изучить теоретический и методический материал по указанной тематике. Ответы на вопросы должны быть четкими и при необходимости сопровождаться схемами, рисунками и таблицами.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенции, 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 (модуля).

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

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 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) занятий, в установленные деканатом 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;

– 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.

В процессе освоения дисциплины, обучающиеся должны пройти 2 контрольные точки.

В течение семестра работа на занятиях семинарского типа (текущий контроль), сдача контрольных точек (рубежный контроль) оценивается преподавателем, ведущим занятия, и баллы заносятся в электронную ведомость.

Максимальное количество баллов – 100.

По каждой контрольной точке студент должен набрать количество баллов, не менее зачетного минимума, указанного в технологической карте (табл. 5.1).

Итоговая оценка определяется на основе суммирования семестровых и итоговых баллов.

Максимальное количество баллов – 100.

Таблица 5.1 – Технологическая карта дисциплины

Номер контрольной точки	**Форма контроля**	**Зачетный минимум (баллы)**	**Зачетный максимум (баллы)**	**График контроля (недели)**
I	Контрольная работа 1	11	20	**11**
II	Контрольная работа 2	11	20	**16**
Текущий контроль		8	15	
Экзамен		25	45	
Итого за семестр		**55**	**100**	

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

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 **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц**.

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	**Образовательные ресурсы**	
	Электронные	**Печатные**

понозологиям		**мультимедиа**	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудиоописание)	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.