

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 18.09.2023 11:47:00

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине **Управление продажами**

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) **Управление бизнесом**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Год начала обучения **2021**

Изучается в **8** семестре

## Предисловие

1. Назначение фонда оценочных средств - обеспечение научно-методической основы для организации и проведения текущего и промежуточного контроля по дисциплине Экономическая теория. Текущий и промежуточный контроль по дисциплине Экономическая теория – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задача текущего контроля – получить первичную оперативную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, а также стимулировать регулярную целенаправленную работу студентов. Задача промежуточного контроля – получить достоверную информацию о степени освоения дисциплины

2. Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации на основе рабочей программы дисциплины «Управление продажами» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.

3. Разработчик: Вирабова М.Р., доцент кафедры Экономики, менеджмента и государственного управления

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры Экономики, менеджмента и государственного управления, Протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой «Экономики, менеджмента и государственного управления», Протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель : Штапова И.С., заведующая кафедрой ЭМиГУ,

Ищенко А.Н., профессор кафедры ЭМиГУ,

Мельников И.Ю., генеральный директор ООО «Мелиса», г.Пятигорск

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) «Управление бизнесом» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Управление продажами».

7. Срок действия ФОС: на срок реализации программы

**Паспорт фонда оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной аттестации**

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Организация предпринимательской деятельности
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 8 семестре	

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
						Базовый	Базовый
ПК-7	1-8	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	28	8
	1,2,4,7	Собеседование	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	5	4
	1-8	Тестирование	текущий	письменный	Паспорт фонда тестовых заданий	10	10

Составитель \_\_\_\_\_ М.Р. Вирабова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## Вопросы для собеседования

по дисциплине  
«Управление продажами»  
Базовый уровень

**Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами**

Понятие управление продажами

**Тема 2. Сегментация.**

Сегментация

**Тема 3. Формирование каналов сбыта**

Формирование каналов распределения

Классификация торговых предприятий

Мотивация участников канала распределения

Контроль и оценка эффективности каналов распределения

Построение отдела продаж

**Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии**

Планирование продаж

Построение отдела продаж

**Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала**

Поиск потенциальных клиентов

Организация процесса делового общения

Повышенный уровень

**Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами**

Различные подходы к управлению продаж

**Тема 2. Сегментация.**

Определение целевого сегмента

**Тема 3. Формирование каналов сбыта**

Мотивация сотрудников отдела продаж

Контроль деятельности отдела продаж

**Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии**

Мотивация сотрудников отдела продаж

Контроль деятельности отдела продаж

**Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала**

Организация презентации товара

Организация работы с возражениями

### 1. Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется, если студент свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения

оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не проявляет значительной активности в собеседовании, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями участвует в собеседовании, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

## 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: презентацию, научный отчет, статью или доклад, информационный материал, рекомендательный материал по результатам собеседования в определенной проблематике.

Структура собеседования позволяет проверить: ПК-7

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо, в процессе обучения подготовить и представить:

- научный отчет, статью или доклад по теме собеседования;

При проверке задания, оцениваются:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня

необходимо, в процессе обучения подготовить и представить:

- презентацию по теме собеседования;
- доклад по теме собеседования;

при ответе с использованием презентационного материала, оценивается:

- своевременность выполнения задания;
- соответствие проекта теме задания;
- раскрытие основных аспектов темы в презентации;
- оформление презентации;
- согласованность доклада и презентационных форм.

### Пример оценочного листа

Оценочный лист (ФИО студента) по собеседованию

Темы	Критерии оценки				Итого
	Изложение материала	Усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой	Аргументация собственной точки зрения	Наличие презентации и	
Тема 1					
Тема 2					
Тема 3					
Тема 4					
Тема 5					
Тема 6					
Тема 7					

Составитель \_\_\_\_\_ М.Р. Вирабова

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

по дисциплине  
**УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ**

### **Базовый уровень**

**Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами**

Определение понятия управления продажами

**Тема 3. Формирование каналов сбыта**

Формирование каналов распределения

**Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии**

Планирование продаж

**Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала**

Поиск потенциальных клиентов

### **Повышенный уровень**

**Тема 1. Теоретические аспекты управления продажами**

Определение понятия управления продажами (повышенный уровень)

**Тема 3. Формирование каналов сбыта**

Формирование каналов распределения (повышенный уровень)

**Тема 4. Управление отделом продаж на предприятии**

Планирование продаж (повышенный уровень)

**Тема 5. Управление деятельностью торгового персонала**

Поиск потенциальных клиентов (повышенный уровень)

### **Критерии оценивания компетенций:**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения круглого стола он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

## 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: представление презентации, информационного материала (статья, отчет, доклад), практические задания и предложения рекомендательного характера по итогам дискуссии.

Структуру дискуссионной работы круглого стола, что позволяет проверить : ПК-7

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо ознакомиться с конспектом лекций, дополнительной литературой и/или информационными источниками, в процессе обучения подготовить и представить:

- научный отчет, статью или доклад по теме собеседования;

При проверке задания, оцениваются:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня необходимо, в процессе обучения подготовить и представить:

- презентацию по теме собеседования;
- доклад по теме собеседования;

при ответе с использованием презентационного материала, оценивается:

- своевременность выполнения задания;
- соответствие проекта теме задания;
- раскрытие основных аспектов темы в презентации;
- оформление презентации;
- согласованность доклада и презентационных форм.

### Пример оценочного листа

Оценочный лист (ФИО студента) по участию в круглом столе

Темы	Критерии оценки				Итого
	Изложение материала	Усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой	Аргументация собственной точки зрения	Вопросы оппоненту	
Тема 3					



Составитель \_\_\_\_\_ М.Р. Вирабова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Перечень тем для реферата**

по дисциплине  
**«Управление продажами»**  
**Примерная тематика рефератов**

1. Управление продажами потребительских товаров.
2. Управление продажами товаров производственного назначения.
3. Управление продажами в каналах распределения товаров.
4. Управление продажами товаров в потребительском обществе.
5. Управление продажами в немагазинной торговле.
6. Управление розничной торговлей услугами.
7. Использование внутреннего маркетинга в управлении продажами.
8. Управление продажами на растущих рынках.
9. Фирменная розничная торговля и направления ее развития.
10. Эффективность продаж товаров и услуг и направления ее повышения.
11. Организация розничной продажи товаров.
12. Организация оптовой продажи товаров.
13. Компетентностный подход к организации продаж
14. Организация деятельности торгового персонала.
15. Эффективное управление торговым персоналом.
16. Оплата и стимулирование труда торговых работников.
17. Мотивация эффективных продаж: оценка состояния и направления совершенствования.
18. Оценка работы торгового персонала.
19. Формирование и развитие интеллектуального потенциала торгового персонала.

20. Формирование нематериальных стимулов в работе розничного торгового предприятия.
21. Организационная культура и этика поведения торгового персонала.
22. Разработка стратегии деятельности предприятия торговли.
23. Методологические основы выбора стратегии развития предприятия.
24. Разработка стратегии розничных продаж.
25. Разработка стратегии оптовых продаж.
26. Ассортиментная стратегия предприятия торговли.
27. Сбытовая стратегия предприятия торговли.
28. Товарная стратегия предприятия торговли.
29. Тактическое планирование продаж.
30. Методологические основы планирования продаж.
31. Методология прогнозирования продаж товаров и услуг.
32. Прогнозирование объемов продаж
33. Разработка бюджета продаж предприятия.
34. Формирование торгового ассортимента.
35. Формирование ассортиментной политики предприятия.
36. Управление стимулированием продаж.
37. Направления увеличения рентабельности продаж товаров.
38. Формы и методы торгового обслуживания.
39. Управление качеством торгового обслуживания покупателей.
40. Управление послепродажным обслуживанием.
41. Управление поведением покупателей.
42. Поведение потребителей на рынке и их стимулирование.
43. Управление взаимоотношениями с покупателями.
44. Удовлетворенность потребителей и направления ее повышения.
45. Лояльность потребителей и направления ее обеспечения.

46. Разработка программы лояльности покупателей.
47. Клиентоориентированность предприятия и направления ее усиления.
48. Управление ассортиментом товаров на предприятии.
49. Управление ценообразованием на предприятии торговли.
50. Мерчандайзинг предприятия розничной торговли.
51. Мерчандайзинг как инструмент управления продажами.
52. Маркетинговое обоснование месторасположения розничного торгового предприятия.
53. Дизайн магазина: оценка и направления совершенствования.
54. Планирование дизайна розничного предприятия.
55. Атмосфера магазина: оценка и направления совершенствования.
56. Формирование и оценка имиджа предприятия.
57. Эффективность наглядного оформления товара.
58. Управление технической оснащенностью магазина.
59. Выкладка товаров как инструмент управления продажами.
60. Исследовательские инструменты эффективных продаж.
61. Использование информационных технологий продаж.
62. Автоматизация розничной торговли.
63. Автоматизация на рынке оптовой торговли.
64. Автоматизация торговой сети.
65. Автоматизация программ лояльности на основе CRM-технологий.
66. Аудит и контроль продаж товаров
67. Состояние и перспективы развития электронной торговли.
68. Системный подход к организации и управлению продажами в оптово-розничных компаниях
69. Риск-менеджмент в деятельности предприятия торговли.
70. Оценка и анализ маркетинговых рисков предприятия.

71. Управление инвестициями на предприятии торговли
72. Информационное обеспечение эффективных продаж.
73. Аналитическая отчетность как инструмент управления продажами
74. Управление информацией о продажах с помощью майнд-менеджмента
75. Инструменты антикризисных продаж и технологии выхода из кризиса.

### **1 Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в процессе написания и защиты реферата студент показал умение ориентироваться в информационном пространстве; использовал при подготовке основную, дополнительную литературу а так же научные статьи, монографии, интернет источники; при ответе излагал материал грамотно и логически верно; умеет в полной мере аргументировать собственную точку зрения; наличие презентации к ответу на вопросы, согласованность выступления и презентационных форм, имеется глубокий анализ темы и сделаны выводы и предложения.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в процессе защиты реферата студент показал достаточное умение ориентироваться в информационном пространстве; использовал при подготовке основную и дополнительную литературу а так же научные статьи, монографии, интернет источники; грамотно излагал материала при ответе; умеет аргументировать собственную точку зрения; наличие презентации к ответу на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в процессе защиты реферата студент использовал при подготовке только основную литературу; излагал материал при ответе с незначительными неточностями и ошибками; отсутствуют умения аргументировать собственную точку зрения; отсутствует презентация к ответу на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он в процессе проведения круглого стола излагал материал при ответе с существенными неточностями и ошибками; отсутствует умение аргументировать собственную точку зрения; отсутствует презентация к ответу на вопросы.

### **2 Описание шкалы оценивания**

**Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:**

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	<b>100</b>
Хороший	<b>80</b>
Удовлетворительный	<b>60</b>
Неудовлетворительный	<b>0</b>

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя круглый стол

по отдельным темам курса. Круглый стол проводится во время практического занятия, перечень дискуссионных тем выдаются заранее, чтобы у студента была возможность подготовиться к процедуре данной оценки знаний.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить общекультурные и профессиональные компетенции ПК-7

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с конспектом лекций, дополнительной литературой и/или информационными источниками. Как правило, студент должен начать работать над рефератом сразу же после согласования темы с преподавателем.

Процедура защиты реферата должна быть проведена не позднее последнего семинарского занятия.

Реферат сдается преподавателю в распечатанном виде с приложением DVD диска где содержится электронная версия и презентационный материал (или иными способами по согласованию с преподавателем).

При подготовке к защите реферата студенту предоставляется право пользования презентационным материалом, вырезками из журналов (газет), если таковые использовались при подготовке.

Защита реферата проводится с целью диагностики уровня закрепления новых знаний, оценки коммуникативных компетенций, умения приводить аргументы и контраргументы, формирование навыков публичного выступления, умения глубокого изучения темы. При диагностике результатов основными критериями являются:

- демонстрация предварительной информационной готовности к защите реферата;
- выступление с обозначением актуальности темы;
- наличие знаний относительно изложения данной темы в информационных источниках;
- глубокий анализ темы
- аргументированная формулировка собственной позиции по теме реферата.

Если при ответе используется презентационный материал, оценивается:

- своевременность выполнения задания;
- соответствие презентации теме реферата;
- раскрытие основных аспектов темы в презентации;
- оформление презентации;
- согласованность доклада и презентационных форм.

#### 4. Пример оценочного листа

Оценочный лист (ФИО студента) по участию в круглом столе

Темы	Критерии оценки				Итого
	Изложение материала	Работа с источниками информации	Аргументация собственной точки зрения	Глубина исследования темы	
Тема					

Составитель \_\_\_\_\_ М.Р. Вирабова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г