

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:54:25
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Управление продажами в индустрии гостеприимства

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2024	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	<u>7</u>	<u>7</u>

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине **«Управление продажами в индустрии гостеприимства»**. Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины **«Управление продажами в индустрии гостеприимства»** 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Емцева Наталья Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В.– зав. кафедрой туризма и гостиничного дела, канд.пед.наук, доцент

Члены комиссии:

Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд.пед.наук

Карташева О.А.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд.ист.наук

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «АМК Montis Club»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине **«Управление продажами в индустрии гостеприимства»**

«_____» _____ Г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (и), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства	Не знает и не умеет использовать инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Частично знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	В совершенстве знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
		Форма обучения очная Семестр 7	
1.	г)	1. В каких случаях, на Ваш взгляд, клиенту не стоит говорить «Здравствуйте»: а) Покупатель навеселе. Он подошел к Вам, подмигнул и сказал: «Здрасьте. Хочу сделать подарок жене. У Вас есть подарочные сертификаты?» б) Покупатель быстро подходит к Вам и спрашивает: «У вас есть цифровые фоторамки?» в) Покупатель остановился у витрины несколько минут назад. Вы с ним встречались глазами, но сразу не поздоровались, так как в этот момент общались с другим клиентом. Теперь Вы освободились и готовы его проконсультировать. г) Необходимо поздороваться с каждым клиентом.	ПК-4 ИД-1
2.	в)	2. Покупатель Вам говорит: «Мне ни чего не надо, я просто смотрю». Какая следующая Ваша фраза будет наиболее оптимальной: а) Понял, не надо, но разрешите мне рассказать... б) Если будут вопросы – обращайтесь в) Да, конечно, пожалуйста, осматривайтесь, на этой витрине у нас представлены кофеварки капельного и рожкового типов г) Извините. Рад, что у Вас все есть и Вам ни чего не нужно	ПК-4 ИД-1
3.	б)	3. Покупатель останавливается у витрины. Ваши действия: а) Спросить: «Чем я могу Вам помочь?» б) Рассказать о товаре, представленном на этой витрине в) Рассказать о том, что весь товар можно приобрести по беспроцентной рассрочке г) Ожидать вопросов со стороны покупателя	ПК-4 ИД-1
4.	г)	4. Начать диалог с покупателем, который осматривает витрину с кухонными машинами, лучше всего с фразы: а) «Меня зовут... Готов Вас проконсультировать!» б) «Если что-то заинтересует – можем рассчитать индивидуальную скидку» в) «Какая кухонная машина Вас заинтересовала?» г) «В течение трех дней к кухонным машинам мы дарим в подарок набор насадок»	ПК-4 ИД-1
5.	а)	5. Какой тип вопросов наиболее эффективен при выявлении потребностей: а) Открытые б) Закрытые в) Альтернативные г) Хвостатые	ПК-4 ИД-1

6.	а)	6. Этап выявления потребностей в алгоритме продаж следует за: а) Этапом первичного контакта б) Этапом презентации товара в) Этапом работы с возражениями г) Этапом завершения продажи	ПК-4 ИД-1
7.	г)	7. Клиент говорит: «Мне нужен отпариватель, но даже не знаю какой именно». Какая следующая фраза продавца будет оптимальной: а) Сказать: «Товар на витринах перед Вами, пожалуйста, осматривайте. Если будут какие-то вопросы – я подскажу» б) Сказать: «Да, выбор отпаривателя – не простая задача» в) Спросить: «В пределах какой суммы Вы планируете покупку?» г) Сказать: «Давайте рассмотрим вертикальный и ручной отпариватель и определимся с оптимальным для Вас типом устройства»	ПК-4 ИД-1
8.	б)	8. После того, как контакт с клиентом установлен, какой вопрос на выявление потребностей будет оптимальным: а) На какую сумму покупки Вы рассчитываете? б) Что важно для Вас при выборе мультиварки? в) Вы планируете готовить в мультиварке йогурт? г) Какому производителю Вы отдаете предпочтение? г) С умением грамотно аргументировать стоимость товара	ПК-4 ИД-1
9.	а)	9. Успех демонстрации товара напрямую связан: а) С умением продавца рассказать о товаре на языке выгод для клиента б) С тем, насколько хорошо продавец подкован технически в) С возрастом продавца: более взрослый сотрудник воспринимается клиентом как эксперт, к его словам прислушиваются, с ним советуются	ПК-4 ИД-1
10.	г)	10. Отметьте формулу презентации товара а) Наименование + характеристика + предложение купить б) Наименование + характеристика + цена + предложение купить в) Наименование + характеристика + преимущество г) Характеристика + преимущество + выгода + хвостатый вопрос	ПК-4 ИД-1
11.		Компоненты, которые включают в цену гостиничного продукта	ПК-4 ИД-1
12.		Основные функции цены	ПК-4 ИД-1
13.		Каналы сбыта гостиничного продукта	ПК-4 ИД-1
14.		Роль продвижения в сбыте гостиничного продукта	ПК-4 ИД-1
15.		Этапы жизненного цикла гостиничного продукта	ПК-4 ИД-1

16.	Цель внутреннего маркетинга гостиничной деятельности	ПК-4 ИД-1
17.	Необходимость применения внешнего маркетинга гостиничной деятельности	ПК-4 ИД-1
18.	Сложность оценки качества гостиничных услуг	ПК-4 ИД-1
19.	Основные переменные сегментации	ПК-4 ИД-1
20.	Переменные сегментации в гостиничном бизнесе	ПК-4 ИД-1
21.	Применение нескольких переменных одновременно	ПК-4 ИД-1
22.	Методы используются для сегментации	ПК-4 ИД-1
23.	Пять принципов сегментации	ПК-4 ИД-1
24.	Эффективность сегментации	ПК-4 ИД-1
25.	Ключевые факторы успеха	ПК-4 ИД-1
26.	Основные виды ключевых факторов успеха	ПК-4 ИД-1
27.	Этапы процесса выбора гостиницы	ПК-4 ИД-1
28.	Факторы, оказывающие влияние на потребительский выбор	ПК-4 ИД-1
29.	Факторы, от которых зависит реакция потребителя на покупку	ПК-4 ИД-1
30.	Теория мотивации А. Маслоу при изучении поведения потребителей	ПК-4 ИД-1
31.	Виды потребительских мотивов вам известны	ПК-4 ИД-1
32.	Определение позиционирования	ПК-4 ИД-1
33.	Охарактеризуйте известные вам виды конкурентных действий	ПК-4 ИД-1
34.	Сущность ценовых и неценовых методов конкуренции	ПК-4 ИД-1
35.	Конкурентные преимущества	ПК-4 ИД-1
36.	Внутренние факторы конкурентных преимуществ	ПК-4 ИД-1
37.	Применения SWOT-анализа	ПК-4 ИД-1
38.	Цели конкурентной разведки	ПК-4 ИД-1
39.	Принципы ценовой политики	ПК-4 ИД-1
40.	Разработка стратегии ценообразования	ПК-4 ИД-1
41.	Виды скидок	ПК-4 ИД-1
42.	Сбыт в гостиничном предприятии	ПК-4 ИД-1
43.	Особенность сбыта гостиничных услуг	ПК-4 ИД-1
44.	Формы прямого сбыта	ПК-4 ИД-1
45.	Формы косвенного сбыта	ПК-4 ИД-1

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; 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 теоретическое содержание курса освоено полностью, 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 в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, 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 знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.