

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна Должность: Директор Дата подписания: 10.07.2023 11:56:38 Уникальный программный ключ: 125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e8486e181df8e8b889479e47	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики		
Версия документа - 1	стр. 1 из 9	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Костанайского филиала  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

*Р.А. Тюлегенова*

Р.А. Тюлегенова

25.05.2023 г.

**Фонд оценочных средств  
для текущего контроля**

**по дисциплине (модулю)  
Управление продажами**

**Направление подготовки (специальность)  
38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль)  
Управление бизнесом**

**Присваиваемая квалификация  
Бакалавр**

**Форма обучения  
Очная, очно-заочная**

**Год набора 2022**

**Костанай 2023**



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 9

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

### **Фонд оценочных средств принят**

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета  
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета  
филиала

Н.А. Кравченко

### **Фонд оценочных средств рекомендован**

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель  
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

### **Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой экономики**

Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина

Автор (составитель)  
кафедры экономики, кандидат экономических наук, доцент

Панина Г.В., профессор



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 9

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
 Направленность (профиль): Управление бизнесом  
 Дисциплина: Управление продажами  
 Семестр (семестры) изучения: 4  
 Форма (формы) текущего контроля: проекты слайд-презентаций, анализ конкретных ситуаций, проекты слайд-презентаций, структурно-логические схемы, краткие конспекты.

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ, ЗАКРЕПЛЁННЫЕ ЗА ДИСЦИПЛИНОЙ

Изучение дисциплины «Управление продажами» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции по ФГОС	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
1	2	3	4	
ПК-3	Способен разрабатывать управленческие решения, связанные с развитием бизнеса, и содействовать их реализации	ПК-3.1 Разрабатывает и содействует реализации решений в управлении функциональными сферами деятельности организации для достижения согласованности развития бизнеса	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> основные этапы и особенности разработки и реализации управленческих решений в каждой функциональной подсистеме организации.
				<i>Уметь:</i> анализировать взаимосвязи между функциональными сферами деятельности организации для подготовки согласованных управленческих решений.
				<i>Владеть:</i> базовыми навыками принятия управленческих решений в функциональных сферах деятельности организации.
			<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> содержание этапов и основные факторы, влияющие на процесс разработки и реализации управленческих решений в функциональных сферах деятельности организации.
			<i>Уметь:</i> находить и определять степень влияния факторов на подготовку и реализацию управленческих решений в функциональных подсистемах организации.	
			<i>Владеть:</i> навыками принятия и содействия реализации обоснованных	



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 9

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

				управленческих решений в функциональных сферах деятельности организации.
			<i>Высокий уровень</i>	<i>Знать:</i> особенности и технологию разработки стратегических и оперативных управленческих решений в функциональных сферах деятельности организации.
				<i>Уметь:</i> вносить предложения для решения стратегических и оперативных управленческих задач в различных сферах деятельности организации для достижения согласованности развития бизнеса.
				<i>Владеть:</i> методами принятия стратегических и оперативных решений в управлении функциональными сферами деятельности организации.
		ПК-3.2 Осуществляет деловые коммуникации для достижения целей современного бизнеса	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> основные теории коммуникации, концептуальные, теоретические подходы к исследованию содержания закономерностей развития процессов коммуникации.
				<i>Уметь:</i> строить деловое коммуникативное взаимодействие с коллегами и партнерами.
				<i>Владеть:</i> навыками использования технологий делового взаимодействия в управленческой практике для достижения целей бизнеса.
				<i>Продвинутый уровень</i>
			<i>Высокий уровень</i>	<i>Уметь:</i> планировать и осуществлять деловые коммуникации в различных формах и для различных целей современного бизнеса.
				<i>Владеть:</i> навыками осуществления делового общения, публичных выступлений, ведения переговоров, совещания, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций.
				<i>Знать:</i> стратегии, принципы и методы организации и деловых коммуникаций в бизнесе.
				<i>Уметь:</i> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности для достижения



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами»

по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 9

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

			целей современного бизнеса. <i>Владеть:</i> навыками выбора стратегии деловой коммуникации, профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей бизнеса, в том числе с использованием современных средств коммуникации.
--	--	--	---

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

#### 3.1 Структура оценочных средств


№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля
1.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Теория управления продажами	Проекты слайд-презентаций Структурно-логические схемы Краткий конспект
2.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Приемы продаж	Проекты слайд-презентаций Анализ конкретной ситуации Структурно-логические схемы Краткий конспект
3.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Мерчандайзинг и его сущность	Проекты слайд-презентаций Анализ конкретной ситуации Структурно-логические схемы Краткий конспект
4.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Стимулирование продаж. Стратегия управления клиентами	Проекты слайд-презентаций Анализ конкретной ситуации Структурно-логические схемы Краткий конспект
5.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Управление развитием ассортимента	Проекты слайд-презентаций Анализ конкретной ситуации Структурно-логические схемы Краткий конспект
6.	ПК – 3.1 ПК – 3.2	Стратегии управления объемами продаж	Проекты слайд-презентаций Анализ конкретной ситуации Структурно-логические схемы Краткий конспект

#### 3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства представлены в виде: проектов слайд-презентаций, анализа конкретных ситуаций, структурно-логических схем и кратких конспектов.

##### 3.2.1 Перечень примерных вопросов для слайд-презентаций:

1. Развитие продаж и их роль в маркетинге
2. Сущность управления продажами и его предназначение
3. Зависимость между продажами и маркетингом
4. Основные конкурентные стратегии организации

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 6 из 9	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

5. Продажи и управление продажами в действии
6. Навыки и умения для осуществления персональных продаж
7. Стратегия и тактика продаж
8. Портрет типичного покупателя.
9. Психологические аспекты поведения отдельных групп покупателей в торговом зале магазина
10. Выбор месторасположения магазина. Составляющие микромира магазина
11. Организаций внутреннего пространства магазина
12. Методы управления потоками покупателей
13. Визуальная презентация товаров

### 3.2.2 Перечень типовых вопросов для структурно-логических схем:

1. Стратегии управления клиентами
2. Характеристика и условия применения POS-материалов
3. Сбалансированность ассортимента в торговой точке
4. Роли категорий и их классификация
5. Чек лист категорийщика
6. Стратегия лидерства по издержкам
7. Стратегия широкой дифференциации
8. Стратегия рыночной ниши

### 3.2.3 Перечень заданий по анализу конкретных ситуаций:

1. Проанализируйте любое из мероприятий по стимулированию продаж в одном из магазинов. Укажите на позитивные стороны и недостатки этого мероприятия.

2. Рассмотрите ситуацию, при которой продавцы разного типа контактируют с покупателями разного типа. Предположите, какие проблемы могут возникнуть при контактах разного типа.

3. Предложите перечень мероприятий торгового маркетинга, направленных на решение проблемы сезонных колебаний.


4. Приведите из собственного опыта примеры креативных, миссионерских и спекулятивных продаж, охарактеризуйте их.

5. Обсудите высказывание: «Покупателям нравится совершать покупки, но они не любят, когда им продают».

6. Покупательница приобрела стиральный порошок «Миф». Через 2 часа она вернулась в магазин, сказав, что ей нужен порошок для хлопчатобумажных тканей, а она купила стиральный порошок для шерстяных тканей, попросила обменять. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ответ: Продавец должен вежливо отказать покупательнице в обмене стирального порошка «Миф», т.к. товары бытовой химии обмену не подлежат (п.7 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену).

7. Покупательница 22.02.2023 г. приобрела гель для мытья стеклянных поверхностей. Придя домой, обнаружила несвойственный запах, осадок и изменение консистенции.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 7 из 9	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Вернувшись в магазин 23.02.2023 г., она попросила продавца обменять данный товар на аналогичный. Как должен поступить продавец? Каким документом он должен руководствоваться при принятии решения.

Ответ: Продавец должен обменять гель, т.к. товар ненадлежащего качества со скрытым дефектом. Продавец должен руководствоваться ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17.11.99г. и п.27 гл.1 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55.

8. Заполните таблицу

Таблица – Методы продажи товаров


Метод продажи	Описание
Продажа товаров через прилавки индивидуального обслуживания	
Самообслуживание	
Продажа товаров с открытой выкладкой.	
Продажа товаров по образцам	
Продажа товаров по предварительным заказам	
Внемагазинные формы торгового обслуживания покупателей	

### 3.3 Критерии оценивания

Виды текущего контроля	Высокий уровень 90-100%	Продвинутый уровень 75-89%	Пороговый уровень 50-74%	Недопустимый 0-49%
Проекты слайд-презентаций, анализ конкретной ситуации	27-30	23-26	15-22	0-14
Задания самостоятельной работы	27-30	23-26	15-22	0-14

Критерии оценивания проектов слайд-презентаций:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; оформлен титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.); сформулированная тема ясно изложена и структурирована; использованы графические изображения (фотографии, картинки, диаграммы, графики и т.п.), соответствующие теме; выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 8 из 9	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; оформлен титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.); сформулированная тема ясно изложена и структурирована; использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) выставляется студенту, если: презентация соответствует теме работы; титульный слайд с заголовком (тема, цели, план и т.п.) оформлены с незначительными ошибками; сформулированная тема изложена и структурирована не ясно; графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме не представлены; работа оформлена и предоставлена в установленный срок.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, если работа не выполнена или содержит материал не соответствующий теме работы.

#### Критерии оценивания ситуации:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её связи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её связи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.


«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать программу действий.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, неумение определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, связи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

#### Критерии оценивания учебной конференции:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.



 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление продажами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	<b>стр. 9 из 9</b>	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценивания заданий для самостоятельных работ:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочётов, допустил не более одного недочёта.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%), если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух недочётов.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%), если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочёта, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочётов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочётов, допускает искажение фактов.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%), если студент допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлено «удовлетворительно», или если правильно выполнил менее половины работы.