

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

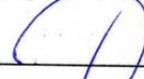
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «**Технологии продаж**»

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Заведующий кафедрой


«26»  2016 г.

Волгоград
2016

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ПК-11	Информатика, Информационные технологии в туристской индустрии, Маркетинг в туристской индустрии, Технологии продаж	Инновации в туризме, Инновационные процессы развития туризма, Интернет-технологии, Информационные сети и базы данных, Межличностное общение и коммуникация, Разработка рекламного продукта, Реклама в туристской индустрии, Связи с общественностью, Технологии производства рекламы в туризме	
ПК-13	Психология делового общения, Технологии продаж, Человек и его потребности	Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Туристский продукт и особенности его продажи	ПК-11, ПК-13	знать: – особенности продажи туристского продукта;
2	Этапы продажи туристского продукта	ПК-11, ПК-13	знать: – этапы продажи туристского продукта;
3	Стратегии продаж в туризме	ПК-11, ПК-13	знать: – стратегии продаж в туризме; уметь: – выбирать и применять эффективные технологии продаж;
4	Управление диалогом с клиентом	ПК-11, ПК-13	знать: – виды и технику задавания вопросов в работе с клиентом; уметь: – работать с возражениями клиентов; владеть: – методами персональных продаж;
5	Презентация как инструмент продажи туристского продукта	ПК-11	знать: – виды и структуру презентаций; уметь: – создавать эффективную презентацию; владеть: – техникой эффективной презентации;
6	Коммуникации с клиентом	ПК-11, ПК-13	знать: – техники коммуникаций; уметь: – донести информацию до клиента;
7	Продажа туристского продукта	ПК-11, ПК-13	знать: – особенности продажи дополнительных услуг; уметь: – разрешать спорные вопросы; владеть: – навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;
8	Менеджер по продаже туристского продукта	ПК-13	знать: – требования, предъявляемые к менеджеру по продаже туристского продукта; уметь: – управлять процессом продажи; владеть: – навыками работы менеджера по продажам;

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ПК-11	Имеет теоретические представления о каналах продвижения и способах реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.	Хорошо знает систему продвижения и способы реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.	Демонстрирует свободное и уверенное знание основ системы продвижения и способов реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.
ПК-13	Владеет ограниченным опытом общения с потребителями туристского продукта; частично владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; умеет определять и обосновывать требования потребителей.

Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Тестирование	30	ПК-11, ПК-13	4з
2	Реферат	30	ПК-11, ПК-13	4з
3	Зачет	40	ПК-11, ПК-13	4з

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Тестирование
2. Реферат
3. Зачет