Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Дальневосточный государственный университет путей сообщения" (ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Myn-

Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

20.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Технологии продаж

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): к.э.н., доцент, Ковынева Л.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 13.05.2025г. № 4

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Председатель МК РНС
2026 г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм
Протокол от 2026 г. № Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент
Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году
Председатель МК РНС
2027 г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм
Протокол от 2027 г. № Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент
Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году
Председатель МК РНС
2028 г.
Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм Протокол от
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм Протокол от
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм Протокол от
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм Протокол от

Рабочая программа дисциплины Технологии продаж

разработана в соответствии с $\Phi\Gamma$ OC, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Φ едерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация бакалавр

Форма обучения заочная

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Часов по учебному плану 144 Виды контроля на курсах:

в том числе: экзамены (курс) 4

контактная работа 12 контрольных работ 4 курс (1)

 самостоятельная работа
 123

 часов на контроль
 9

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	4	4		Итого
Вид занятий	УП	РΠ		711010
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Продажа – понятие, современные концепции, сущность. Торговый персонал организации. Программа обслуживания покупателя. Персональная продажа услуги – особенности, сущность, этапы. Установление контакта с клиентами. Сбор информации о клиенте (разведка). Презентация продукта как этап персональной продажи. Основные техники работы с возражениями. Сделка как финальный этап персональных продаж.

	2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ						
Код дис	сциплины:	Б1.О.23					
2.1	Требовані	ия к предварительной подготовке обучающегося:					
2.1.1	Маркетині	в сервисе и туризме					
2.1.2	Админист	рирование деятельности на предприятиях сферы услуг					
2.1.3	Профессиональная этика и этикет						
2.2	2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как						
	предшествующее:						
2.2.1	Преддипло	омная практика					

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

прод	(VK10D
Знать:	
Уметь:	
Владеть:	

ПК-4: Способен изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности

Знать:

Методы работы с научно-технической информацией

Уметь

Применять полученную научно-техническую информацию для принятия управленческих решений

Владеть:

Способами применения результатов анализа в своей деятельности

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ Код занятия Наименование разделов и тем /вид занятия/ Семестр / Курс Часов Компетенции Литература Интеракт. Примечание

	Раздел 1. Лекционные занятия						
1.1	Тема: Торговый персонал организации. Требования к торговому персоналу. Виды продавцов. Основные подходы мотивирования продавцов на эффективные результаты. /Лек/	4	0,5	ОПК-4 ПК- 4	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.2	Тема: Продажа – понятие, современные концепции, сущность. Продажа – как основной вид деятельности современного коммерческого предприятия; участники процесса продажи, три концепции продажи, особенности продажи услуги /Лек/	4	0,5	ОПК-4 ПК- 4	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.3	Тема: Персональная продажа туристской услуги — особенности, сущность, этапы. Понятие персональных продаж, основные правила персональных продаж,этапы, технологии, роли продавца. /Лек/	4	0,5	ОПК-4 ПК- 4	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	

1.4 Темы Программа обслужнания полутателя Понтистор обслужнания полутателя Обслужнания Обс								
Покватели эффективного обслужавания программы доказатели эффективного (обслужавания программы доказатели эфективно покупателя. Программы доказатели фагера, определяющее установление раппорта. Стратетия вопослении вытигаета. Вазатиль установление раппорта. Стратетия вопосления разатели фагера доказатели фагера доказатели доказ	1.4		4	0,5		Л1.1Л2.1Л3. 1	0	
Обслужаванию покупателя. Программы докамають (С. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.		Показатели эффективного				Э1 Э2		
1.5 Тема Установление контакта с кенсентами Докторы, опръдсению при установление раппоравля при установления и положения контакта. Внязивае переменами положения контакта. Леку положения контакта положения контакта. Пеку положения контакта положения контакта контакта. Положения контакта контакта. Пеку положения контакта контакт								
1.5 Тема Установление контагта с конствента (разреждения простоя представляющей конствента (разреждения простоя представляющей конствента (разреждения представляющей конствента (разреждения представляющей конствента (разреждения представляющей конствента (разреждения конствента (разрежден								
Видинграми Факсоры, определяющие установления рапорация продавия при установления выписата. Выпизные выпышия, вокальных, вербальных компонентов на кинсигта. (Компонентов на кинсигта. (Компонентов на кинсигта. (Компонентов на кинсигта. (Миники и при установления из при установления из при установления из при установления выпизнать. (Лек) 1.6 (дака. (Сор. пиформации о кинсига. (Дака) 1.7 (дака. (Сор. пиформации о кинсига. (Дака) 1.7 (дака. (Сор. пиформации о кинсига. (Дака) 1.7 (дака. (Дака) 1.7 (дака	1.5		4	0.5	ОПК-4 ПК-	П1 1П2 1П3	0	
установление раилорта. Стратегия поведения предважа двя	1.5			0,5	1			
NONTRATE BIRBIRINE BRIEBHINK ROMADIMENTOR BIR SCHRIFTER, KOMIZIMENTER I MOTTURE AND THE METALE STATES AND T		установление раппорта. Стратегия				Э1 Э2		
Воодальных рефольных компонентов на китента, Компания установления выплания пред установления пред установления выплания пред установления пред пред пред пред пред пред пред пред								
1.6 Тема. Сбор меформации о коненте (разведка). Типь вопросов на этапе разпедка. Темник активного слупация, Использование повтресов в активного слупация, Использование повтов предентации. Технива "Свойства-Вагода". Упраждение змонения. Пеме (остоянием клиента. Вигульное согромождение преентации. Технива "Свойства-Вагода". Упраждение змонения. Пеме (остоянием клиента. Вигульное согромождение преентации. Пеме (остоянием клиента. Вигульное согромождение преентации. Пеме (остоянием клиента. Вигульное согромождение преентации. Пеме (остоянием клиента. Вигульное согромождением преодождением (остоянаем предодения преодождения и преодожения преодождением преентации. Састав как финальный эта преодожения преодождением (остоянаем преентации (ображдения и преодождения остоянаем преентации (ображдения и преодождения остоянаем преентации (ображдения и преодождения остоянаем преентации (ображдение компентий). Описан пк. Пр. 1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1								
1.6 Тема-Серовинормации о кинеите (ревведка). Типы вопросов на этапе разведка. Темняя активного слушения. Непользование вопросов в заявиляюети от типологизации кинеита. Лек/ 1.7 Тема-Пресиятации продуктя как этап персоиальной превентации. Темняя активнае персоиальной продажи. Пять "С" 4 0,5 0ПК-4 ПК- 1,11/12,11/13, 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1								
1.6 Тема: Сбор виформации о клиенте (разведка). Типы вопросов на этапе разведка. Темных активного слушания. Использование вопросов в зависямости от типовотизивших видента. Лися пределативия продукта вык этап нереональной просование вопросов в зависямости от типовотизивших видента. Лися пределативия продукта вык этап нереональном пределативи. Основные своюз презентации. Основные скливия работы с сопровождение презентации. Лися предоставия вогражения. Природа возражения предодения в предодения в предодения в предодения предодения и предодения в предодения предодения предодения предодения предодения предодения предодения предодения в предодения предоста предодения предоде								
фаваедна Тилия вопросов на этапе разведела Тилия вопросов на этапе разведела Техния активного сущения, Использование вопросов в зависимости от типологизации клента. //лем/ 1.7 Тема:Презентация продужтя как этап персональной продажи. Пять "С" 4 0,5 0ПК-4 ПК-		•						
Враведва. Техники активного слупания.	1.6		4	0,5			0	
Использование вопросов в зависимости от типлооителяции килента. Длеб					4	_		
1.7 Тема:Презентация продукта вак этап персональной продаже. Пять. "С" презентации. Основные блоки презентации. Техника "Свойства. Выгоды." Управление эмоциональным состоянием клиента. Визуальное сопровождение презентации. /Лек/ 1.8 Тема:Основные техника работы с возражениями. Природа возражений. Основные тиль возражений. Пошаговые техники обрасотки возражений. Пошаговые техники обрасотки возражений. Пошаговые техники обрасотки возражений. Пошаговые техники обрасотки в народожений. Сислка как финальный этап персональных продаж. /Лек/ 2.1 Сущность продаж и основные се концепций. Фратмент ДИ "Отговый рынок" /Пр/ 2.2 Факторы, виняющей рынок" /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского продаж по сновным этапам процесса принятия рецения о программ абслуживания. Обсуждения сущность программ польяности. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского программам ложальности. Разработка предлюжений по программам ложальности для туристехнующих предприятия. Разработка предлюжений по программам ложальности для туристехную и сервненых предприятия. Разработка предлюжений по программам ложальности для туристехнующих предприятия. Разработка предожения по разведже потребностей и сосбенностей контакта: Упражнения и для туристехнующих для туристехнующих дрежном предожнения и для туристехнующих предприятия. Разработка предожения и для туристехнующих и сервненых предприятий. Пр/ 2.6 Сбор пиформации о клиенте. Тренинг по разведже потребностей и сосбенностей контакта. Упраженным и для						0.00		
персональной продажи. Пять "С" презентации. Основные блоки пресигации. Основные блоки пресигации. Основные блоки пресигации. Пехинка "Солбитва-Выгоды". Управление эмоциональным состоянием кленств. Визуальное сопровождение презентации. Лек/ 1.8 Тема Основные технизы работы с возражения предупреждения и преодоления возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Састак акк финальный этап персопальных предупреждение монеший. Обеуждение компений. Обеуждения оне предупреждения оне предупр								
Презентации. Сизовные блоки презентации. Техника "Свойства-Выгоды". Управление эмоциональным состоянием клиента. Визуальное сопровождение презентации. Лек/ 1.8	1.7	Тема:Презентация продукта как этап	4	0,5			0	
Презентации. Техника "Свойства- Выгоды". Управление эмоциональным состоянием клиента. Визульное сопровождение презентации. /Пек/ 1.8 Тема Основные техники рабраоты с возражений. Пошаговые техники правоотки возражений. Присмы предупреждения и предоления возражений. Присмы предупреждения и предоления возражений. Присмы предупреждения и предоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж. /Пек/ Радел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные се концепции. Обсуждение концепций. Фрагмент ДИ "Оптовый рыком" /Пр/ 2.2 Факторы, влияющихе на ППРОП. Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о пожупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 2.4 Програмы обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предпражий программ дольности. Разработка предпражний программ дольности для туристских и сервиеных предприятия /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта. Упражнения на установление контакта. Упражнения и особенностей клиенте. Тренинг по разведже потребностей и особенностей клиента. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведже потребностей и особенностей клиента. /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и особенностей клиента. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л11.1/12.1/13. 1 Деловая игра услуг. /Пр/ 2.9 Работа с возражениями. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л11.1/12.1/13. 1 Деловая игра услуг. /Пр/ 2.1 Презентация конкретных услуг. /Пр/ 2.2 Работа с возражениями. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Д11.1/12.1/13. 1 Тренинг д1					4	-		
1.8 Тема:Основные техники работы с возражениями. Природа возражений. Основные тиль возражений. Пощаговые техники обраюотки возражений. Приемы предолегиям возражений. Следка как финальный этап персопальных предолег. Ист. Следка как финальный этап персопальных продаж. ЛЕКУ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные ее комцепции. Обуждение комцепции. Обуждение комцепции. Обуждение комцепции. Обуждения о покупке ЛПр/ 2.2 Факторы, влияющиме на ППРОП. 4 1 ОПК-4 ПК- ДЛ.1,Д2.1,Д3. 1 1 1 31 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32						0102		
1.8 Тема-Основные техники работы с возражениями. Природа возражений. Основные техники обраюотки возражений. Пошаговые техники обраюотки возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж. /Пск/ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные се концепции. Обсуждение концепций. Фрагмент ДИ "Онговый рынок" /Пр/ 2.2 Факторы, влияющие на ППРОП. 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.Л12.1Л3. 1 Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о нокупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ могивации торгового персонала /Пр/ 2.4 Программа обслуждения существующих программ лояльности. Разработка предприятий. Разработка предприятий. Разработка програм дояльности. Разработка предприятий. 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.Л12.1Л3. 1 1 1 1 1 1 1 1 1								
1.8		состоянием клиента. Визуальное						
Возражениям Природа возраженией. Основные типы возражений. Пошаговые техники обрасотки возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж. /Лек/ Раздел 2. Практические занятия	1.8		1	0.5		П1 1П2 1П3	0	
Основные типы возражений Пошаговые техники обраютки возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж /Лек/ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные ее 4 1 ОПК-4 ПК- 1 1.11/2.11/3. 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1.0		7	0,3	I .	1	U	
Возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж. /Пек/ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные ее концепций. Фрагмент ДИ "Олговый рынок" /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1/12.1/13. 1 Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1/12.1/13. 1 Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1/12.1/13. 1 Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1/12.1/13. 1 Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1/12.1/13. 1 Деловая игра установление контакта с клиентами. /Пр/ 31 32 32 32 32 32 32 33 32 33 32 34 34		Основные типы возражений.				Э1 Э2		
и преодоления возражений. Сделка как финальный этап персональных продаж. Лек/ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные ее концепции. Обсуждение концепции. Обсуждения с процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 2.2 Факторы, влияющме на ППРОП. Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 2.4 Программа обслуживания. Обсуждения с уществующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервиеных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта С клиентакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 2.8 Работа с возражениями /Пр/								
финальный этап персональных продаж. /Лек/ Раздел 2. Практические занятия								
Продаж. /Лек/ Раздел 2. Практические занятия 2.1 Сущность продаж и основные ее концепций. Фрагмент ДИ "Оптовый рынок" /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК-								
2.1 Сущность продаж и основные ее концепций. Фрагмент ДИ "Оптовый рынок" /Пр/ 2.2 Факторы, влияющиме на ППРОП. Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ могивации торгового персонала /Пр/ 2.4 Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта. Упражнения на установление контакта. Отражнов и особенностей клиента /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- ДП.								
2.2 Факторы, влияющме на ППРОП. 4 1 0ПК-4 ПК- 1 31 32 1		Раздел 2. Практические занятия						
Фрагмент ДИ "Оптовый рынок" /Пр/	2.1		4	1			1	
2.2 Факторы, влияющме на ППРОП. 4					4			
Дискуссия по основным этапам процесса принятия рещения о покупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 31 32 31 32 31 32 31 32 32	2.2		4	1	ОПК-4 ПК-		1	
Покупке /Пр/ 2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 31 32 31 32 32 32 32 33 32 32	2.2	1 /		1			1	
2.3 Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 2.4 Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями /Пр/ 2.8 Работа с возражениями /Пр/ 3 1 ОПК-4 ПК- и проведение праветнаций конкретных услуг. /Пр/ 3 3 3 3 3 3 3 3 3						Э1 Э2		
предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ 4 1 31 32 31 32 2.4 Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 1 Деловая игра игра игра игра игра игра игра игра		-						
Мотивации торгового персонала /Пр/ 31 32 32 32 32 32 32 33 32 34 34	2.3		4	1		JII.IJI2.IJI3.	1	
2.4 Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- 1					7	э 1 Э2		
Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 31 Э2 31 Э2 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг ПО На ПК- ПО ПК-4 ПК- ПО ПК-4 ПК- ПО ПОК-4 ПК- ПО ПО ПОК-4 ПК- ПО ПОК-4 ПК- ПО ПО ПОК-4 ПК- ПО ПО ПОК-4 ПК- ПО ПО ПОК-4 ПК- ПО	2.4	Программа обслуживания. Обсуждения	4	1	ОПК-4 ПК-		1	
программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 1 ОПК-4 ПК- 1 О					4	1		
туристских и сервисных предприятий. /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 2.5 Установление контакта. Упражнения на установления на 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг П Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг П Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг П Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг П Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Д1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг П Д1						91 92		
Предприятий. /Пр/								
установление контакта с клиентами. /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Деловая игра 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг 1 ОПК-4 ПК-		предприятий. /Пр/						
Клиентами. /Пр/ 31 Э2 2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 4	2.5		4	1		Л1.1Л2.1Л3.	1	Деловая игра
2.6 Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- 4 ПК- 1					4	l 1 32		
1 по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ 4 1 31 Э2 1 Деловая игра 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 1 Деловая игра 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 1 Тренинг	2.6	=	4	1	ОПК-4 ПК-		1	Тренинг
особенностей клиента /Пр/ Э1 Э2 2.7 Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Деловая игра 1 31 Э2 Деловая игра 1 32 2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг 1 Тренинг			•	_		1	_	
проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ 4 1 Э1 Э2 2.8 Работа с возражениями.Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.Л2.1Л3. 1 Тренинг 1		_						
услуг. /Пр/ Э1 Э2 Э1 Э2 Э2 Э2 Э2 Э2 Э3 Работа с возражениями.Тренинг по работе с возражениями /Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг	2.7		4	1			1	Деловая игра
2.8 Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями / Пр/ 4 1 ОПК-4 ПК- Л1.1Л2.1Л3. 1 Тренинг					4	_		
работе с возражениями /Пр/ 4 1	2.8		4	1	ОПК-4 ПК-		1	Тренинг
91 32			-			1		r
						Э1 Э2		

	Раздел 3. Промежуточная аттестация						
3.1	Сдача экзамена /Экзамен/	4	9	ОПК-4 ПК- 4	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
	Раздел 4. Самостоятельная работа						
4.1	PAБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ /Cp/	4	123	ОПК-4 ПК- 4	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

	6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧ	ческое и информационное обеспечение дист	циплины (модуля)			
		6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)						
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год			
Л1.1	Джоббер Д., Ланкастер Д.	Продажи и управление продажами	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=114548			
	6.1.2. Перечень д	ополнительной литературы, необходимой для освоения дис	циплины (модуля)			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год			
Л2.1	Виноградова Т.В., Закорин Н.Д.	Технология продаж услуг туристской индустрии: учеб. для вузов	Москва: Академия, 2010,			
6.	.1.3. Перечень учебно-м	етодического обеспечения для самостоятельной работы обу (модулю)	чающихся по дисциплине			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год			
Л3.1	Курная Н.Н.	Технология продаж туристских услуг: метод. указания по изучению дисциплины	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2009,			
		нформационно-телекоммуникационной сети "Интернет", н дисциплины (модуля)				
Э1	-	иблиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА»	http://www.cyberleninka.ru			
Э2 Научная электронная библиотека ELIBRARY http://www.eLIBRARY.RU						
		онных технологий, используемых при осуществлении обралючая перечень программного обеспечения и информаци (при необходимости)				
	CC P DI 2007 H	6.3.1 Перечень программного обеспечения				
		ет офисных программ, лиц.45525415				
	dobe Reader, свободно ра	ная система, лиц. 46107380				
	lozila Firefox, свободно р ree Conference Call (своб					
A	,	одная лицензия) point Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Ант	ивирусная защита, контракт			
		6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
		анных, информационно-справочная система КонсультантПлюс	-			
П	рофессиональная база да	анных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс	- http://www.cntd.ru			

7. OI	7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)						
Аудитория	Назначение	Оснащение					
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, меловая доска, проекционный экран, системный блок, музыкальные колонки, проектор Лицензионное программное обеспечение: Windows 10, лиц. 1203984219, Office Pro Plus 2007, лиц. 45525415					
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего	Комплект учебной мебели, доска, проектор, проекционный экран, интернет					

Аудитория	Назначение	Оснащение		
	контроля и промежуточной аттестации.			
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.		
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.		
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.		
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.		
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.		

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки особое внимание должно быть уделено работе с информационными материалами. Ввиду обилия информации и насыщенности книжного рынка, в ходе самоподготовки возникает необходимость осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы поиска информационных материалов: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в экономической, политической, социальной и др. сфере государства, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, для того, чтобы в полной мере оценить степень разработанности и изученности рассматриваемого объекта и предмета; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с информационными материалами – подготовка доклада.

ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ (КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА)

Требования, предъявляемые к письменным работам, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова, Н.Г. Щекина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС.

Примерная тематика:

- 1. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам.
- 2. Компоненты предпродажного этапа реализации услуг.
- 3. Маркетинговые исследования и планирование продаж.
- 4. Виды продаж услуг, их характеристика.
- 5. Этапы продажи продукта.
- 6. Типы потребителей, их характеристика. Мотивы потребителей услуг
- 7. Корпоративная культура и этика.
- 8. Сценарии ведения продаж.
- 9. Задачи начальной консультации клиента по телефону.
- 10. Задачи консультации клиента в офисе продаж.
- 11. Основные правила начальной беседы с клиентом.
- 12. Техника выяснения потребностей клиента.
- 13. Подбор оптимальных стилей общения с различными типами клиентов.
- 14. Задачи представления продукта клиенту.
- 15. Работа с возражениями клиентов. Виды возражений. Завершение продажи.
- 16. Работа с «трудными» клиентами. Управление конфликтами
- 17. Особенности онлайн-продаж услуг.
- 18. Компоненты постпродажного этапа реализации услуг.
- 19. Проблемные ситуации, возникающие после завершения продажи услуг. Работа с претензиями клиентов.
- 20. Факторы, влияющие на формирование лояльности клиентов и способы ее формирования.

ПОДГОТОВКА К ЭКЗАМЕНУ

Подготовка происходит посредством изучения вопросов, выносимых на лекционные и практические занятия, а также по представленным в ОМ вопросам. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей

учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

Подготовка осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОТ. Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Медиатехнологии, деловой и выставочный

сервис

Дисциплина: Технологии продаж

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект	Уровни сформированности	Критерий оценивания
оценки	компетенций	результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый	Характеристика уровня сформированности	Шкала оценивания
уровень результата обучения	компетенций	Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий	Обучающийся:	Отлично
уровень	-обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания	
	учебно-программного материала;	
	-умеет свободно выполнять задания, предусмотренные	
	программой;	
	-ознакомился с дополнительной литературой;	
	-усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение	
	для приобретения профессии;	
	-проявил творческие способности в понимании учебно-	
	программного материала.	

Описание шкал оценивания Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
результатов освоения	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстриро-вать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	и при его Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	межлисииплинарных Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

ОПК 4:

- 1. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам. Подготовка и совершенствование менеджера по продажам.
 - 2. Компоненты предпродажного этапа реализации услуг.
 - 3. Маркетинговые исследования и планирование продаж.
 - 4. Виды продаж туристских услуг, их характеристика.
 - 5. Этапы продажи турпродукта.
 - 6. Типы потребителей, их характеристика. Мотивы потребителей туристских услуг
 - 7. Корпоративная культура и этика.

ПК-4:

- 15. Работа с возражениями клиентов. Виды возражений. Завершение продажи.
- 16. Работа с «трудными» клиентами. Управление конфликтами
- 17. Особенности онлайн-продаж туристских услуг.
- 18. Компоненты постпродажного этапа реализации услуг индустрии туризма.
- 19. Проблемные ситуации, возникающие после завершения продажи туристских услуг. Работа с претензиями клиентов.
- 20. Роль постоянных клиентов для агентства. Факторы, влияющие на формирование лояльности клиентов и способы ее формирования.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект	Показатели	Оценка	Уровень
оценки	оценивания		результатов
	результатов обучения		обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.

Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	т.д.). Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.