

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,
сервис и туризм



Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент

24.05.2022

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 11.05.2022г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022 г. № 5

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от __ _____ 2025 г. № __
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

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

Рабочая программа дисциплины Технологии продаж

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 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) 5
контактная работа	12	контрольных работ 5 курс (1)
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
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 дисциплины:	Б1.О.23
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Маркетинг в сервисе и туризме
2.1.2	Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг
2.1.3	Профессиональная этика и этикет
2.1.4	Сервисная деятельность
2.1.5	Основы профессиональной деятельности в сфере услуг
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная 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
Знать:
Знает основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.
Уметь:
Осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
Владеть:
Навыками проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

ПК-3: Способность к проведению исследований особенностей потребителя.

Знать:
Социально-психологические особенности потребителя Национально-региональные и демографические факторы при проведении исследований особенностей потребителей
Уметь:
Организовывать процесс проведения исследований особенностей потребителей Выявлять социально-психологические особенности потребителя
Владеть:
Технологией проведения комплексного исследования потребителя

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	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекционные занятия						
1.1	Продажа – понятие, современные концепции, сущность. Торговый персонал организации. Программа обслуживания покупателя. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1. Л2. Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Персональная продажа услуги – особенности, сущность, этапы. Установление контакта с клиентами. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1. Л2. Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	Сбор информации о клиенте (разведка). Презентация продукта как этап персональной продажи. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1. Л2. Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	Основные техники работы с возражениями. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1. Л2. Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.5	Сделка как финальный этап персональных продаж. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	Тема:Сбор информации о клиенте (разведка). Типы вопросов на этапе разведка. Техники активного слушания. Использование вопросов в зависимости от типологизации клиента. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Тема:Презентация продукта как этап персональной продажи. Пять "С" презентации. Основные блоки презентации. Техника "Свойства-Выгоды". Управление эмоциональным состоянием клиента. Визуальное сопровождение презентации. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Тема:Основные техники работы с возражениями.Природа возражений. Основные типы возражений. Пошаговые техники обработки возражений. Приемы предупреждения и преодоления возражений. /Лек/	5	0,5	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Практические занятия							
2.1	Сущность продаж и основные ее концепции. Обсуждение концепций. Фрагмент ДИ "Оптовый рынок" /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Игровые методы обучения
2.2	Факторы, влияющие на ППРОП. Дискуссия по основным этапам процесса принятия решения о покупке /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Игровые методы обучения
2.3	Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	тренинг
2.4	Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Игровые методы обучения
2.5	Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Игровые методы обучения
2.6	Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Тренинг
2.7	Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Игровые методы обучения
2.8	Работа с возражениями.Тренинг по работе с возражениями /Пр/	5	1	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	Тренинг
Раздел 3. Промежуточная аттестация							
3.1	Сдача экзамена /Экзамен/	5	9	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 4. Самостоятельная работа							
4.1	РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ, подготовка письменной работы /Ср/	5	115	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
4.2	Подготовка к экзамену /Ср/	5	8	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (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 дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (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-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Курная Н.Н.	Технология продаж туристских услуг: метод. указания по изучению дисциплины	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2009,
Л3.2	Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г.	От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Научная электронная библиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА»	cyberleninka.ru
Э2	Научная электронная библиотека ELIBRARY	eLIBRARY.RU

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Adobe Reader, свободно распространяемое ПО

Mozilla Firefox, свободно распространяемое ПО

Free Conference Call (свободная лицензия)

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

6.3.2 Перечень информационных справочных системПрофессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - <http://www.cntd.ru>**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: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
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.

Аудитория	Назначение	Оснащение
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.

Контрольная работа выполняется по одной из тем на выбор:

1. Современные принципы обслуживания потребителя.
2. Особенности продаж услуги (здесь и далее услуга – по выбору обучающегося).
3. Технология подготовки и проведения презентации в продажах.
4. Основные техники работы с возражениями.
5. Вербалика и невербалика в продажах услуги.
6. НЛП в продажах услуги.
7. Продажи услуг по телефону.
8. Продажи услуг по Интернету.
9. Обобщение опыта продаж услуги или конкретной компании.

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.