

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
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
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
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Преддипломная практика

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

<b>ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
<b>Знать:</b>
Знает основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.
<b>Уметь:</b>
Осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
<b>Владеть:</b>
Навыками проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

**ПК-3: Способность к проведению исследований особенностей потребителя.**

<b>Знать:</b>
Социально-психологические особенности потребителя Национально-региональные и демографические факторы при проведении исследований особенностей потребителей
<b>Уметь:</b>
Организовывать процесс проведения исследований особенностей потребителей Выявлять социально-психологические особенности потребителя
<b>Владеть:</b>
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
	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>						
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	
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>							
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
<b>Раздел 3. Промежуточная аттестация</b>							
3.1	Сдача экзамена /Экзамен/	5	9	ОПК-4 ПК-3	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 4. Самостоятельная работа</b>							
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, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114548">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114548</a>

**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 систем**Профессиональная 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.