

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



30.05.2023

## 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 18.05.2023г. № 10

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

---

---

**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

---

---

**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

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.22
<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
<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****ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса**

<b>Знать:</b>
Основные программные продукты для сферы сервиса.
<b>Уметь:</b>
Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
<b>Владеть:</b>
Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность

**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

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

<b>Знать:</b>
Методы работы с научно-технической информацией
<b>Уметь:</b>
Применять полученную научно-техническую информацию для принятия управленческих решений
<b>Владеть:</b>
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	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>						
1.1	Тема: Торговый персонал организации. Требования к торговому персоналу. Виды продавцов. Основные подходы мотивирования продавцов на эффективные результаты. /Лек/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3. 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/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 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/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Тема: Программа обслуживания покупателя. Понятие обслуживания. Показатели эффективного обслуживания. Подходы к обслуживанию покупателя. Программы лояльности. /Лек/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Тема: Установление контакта с клиентами. Факторы, определяющие установление раппорта. Стратегия поведения продавца при установлении контакта. Влияние внешних, вокальных, вербальных компонентов на клиента. Compliments и мотивирующие высказывания при установлении контакта. /Лек/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Тема: Сбор информации о клиенте (разведка). Типы вопросов на этапе разведки. Техники активного слушания. Использование вопросов в зависимости от типологизации клиента. /Лек/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 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-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 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. Сделка как финальный этап персональных продаж. /Лек/	5	0,5	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 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-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1	
2.2	Факторы, влияющие на ППРОП. Дискуссия по основным этапам процесса принятия решения о покупке /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1	
2.3	Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1	
2.4	Программа обслуживания. Обсуждения существующих программ лояльности. Разработка предложений по программам лояльности для туристских и сервисных предприятий. /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1	

2.5	Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 Э1 Э2	1	Деловая игра
2.6	Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 Э1 Э2	1	Тренинг
2.7	Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 Э1 Э2	1	Деловая игра
2.8	Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/	5	1	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 Э1 Э2	1	Тренинг
<b>Раздел 3. Промежуточная аттестация</b>							
3.1	Сдача экзамена /Экзамен/	5	9	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 4. Самостоятельная работа</b>							
4.1	РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ /Ср/	5	123	ОПК-1 ПК-3 ПК-4	Л1.Л2.Л3.1 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., Загорин 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,

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

Э1	Научная электронная библиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="http://www.cyberleninka.ru">http://www.cyberleninka.ru</a>
Э2	Научная электронная библиотека ELIBRARY	<a href="http://www.eLIBRARY.RU">http://www.eLIBRARY.RU</a>

#### 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 - <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
--

### 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.
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 желательнее 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): Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Дисциплина: Технологии продаж

**Формируемые компетенции:**

**1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.**

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания 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 уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		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 уровень	Обучающийся: -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.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	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 продемонстрировать 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 консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
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.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	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.

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

ОПК 1:

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-3:

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 турпродукта клиенту.

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 оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов 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 т.д.).	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.	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.	1. 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.