

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



07.05.2024

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

__ ____ 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

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

Протокол от ____ 2028 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) 4 |
| контактная работа | 12 | контрольных работ 4 курс (1) |
| самостоятельная работа | 123 | |
| часов на контроль | 9 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

| Курс | 4 | | 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 |
| 2.2 | 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:

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 | Инте ракт. | 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 | Тема: Программа обслуживания покупателя. Понятие обслуживания. Показатели эффективного обслуживания. Подходы к обслуживанию покупателя. Программы лояльности. /Лек/ | 4 | 0,5 | ОПК-4 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/ | 4 | 0,5 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 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/ | 4 | 0,5 | ОПК-4 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/ | 4 | 0,5 | ОПК-4 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/ | 4 | 0,5 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 2. Практические занятия | | | | | | | |
| 2.1 | Сущность продаж и основные ее концепции. Обсуждение концепций. Фрагмент ДИ "Оптовый рынок" /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 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/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | |
| 2.3 | Торговый персонал туристского предприятия. Разработка программ мотивации торгового персонала /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 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/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | |
| 2.5 | Установление контакта. Упражнения на установление контакта с клиентами. /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | Деловая игра |
| 2.6 | Сбор информации о клиенте. Тренинг по разведке потребностей и особенностей клиента /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | Тренинг |
| 2.7 | Презентация в продажах. Подготовка и проведение презентаций конкретных услуг. /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | Деловая игра |
| 2.8 | Работа с возражениями. Тренинг по работе с возражениями /Пр/ | 4 | 1 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 1 | Тренинг |
| Раздел 3. Промежуточная аттестация | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|-----|------------|-------------------------|---|--|
| 3.1 | Сдача экзамена /Экзамен/ | 4 | 9 | ОПК-4 ПК-4 | Л1.Л2.Л3. 1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 4. Самостоятельная работа | | | | | | | |
| 4.1 | РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ /Ср/ | 4 | 123 | ОПК-4 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, 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., 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» | http://www.cyberleninka.ru |
| Э2 | Научная электронная библиотека ELIBRARY | http://www.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, 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 контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска, проектор, проекционный экран, интернет |

| Аудитория | Назначение | Оснащение |
|-----------|--|--|
| 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): 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 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 балльной 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.