

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 18.09.2022 18:06:06

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcdcd5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Технологии продаж»

Цели преподавания дисциплины: Формирование практических навыков в осуществлении технологии продаж.

Задачи изучения дисциплины: исследование теоретических основ и принципов технологии продаж; изучение закономерностей и правил ведения успешных продаж; приобретение навыков ведения продаж в гостиничном бизнесе и самостоятельной организации продаж.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

готовности применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);

готовности к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

готовности к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12).

Разделы дисциплины: Продажи как структурированный процесс. Организация обслуживания клиентов. Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства. Разрешение конфликтных ситуаций. Оценка эффективности функционирования гостиничного предприятия

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лингвистики и межкультурной
коммуникации

(наименование факультета)

(подпись) О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » *августа* 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии продаж

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 43.03.03.

(номер специальности ФГОС)

Гостиничное дело

(наименование направления подготовки (специальности))

Ресторанная деятельность

(наименование профиля, специализации или магистерской программы)

форма обучения

заочная

(заочная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №10 от «30» мая 2016г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса, протокол №1 «31» августа 2016 г.

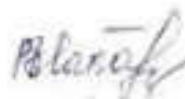
Зав. кафедрой истории и СКС
Разработчик программы
к.и.н.




Н.Е.Горюшкина

А.С.Третьяк

Согласовано:
Директор научной библиотеки



Макаровская В.Г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №5 «30» января 2017г. на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса, протокол №1 «31» августа 2017г.

Зав. кафедрой истории и СКС



Н.Е.Горюшкина

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «26» 03 2018г. на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса, протокол №1 «31» 08 2018 г.

Зав. кафедрой истории и СКС



Н.Е.Горюшкина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 329/15 2016 г., на заседании кафедры ИиСКС от 29.08.19 протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры ИиСКС от 31.08.20 протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры ИиСКС от 29.08.19 протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

• Зав. кафедрой _____

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование практических навыков в осуществлении технологии продаж.

1.2 Задачи дисциплины

- исследование теоретических основ и принципов технологии продаж;
- изучение закономерностей и правил ведения успешных продаж;
- приобретение навыков ведения продаж в гостиничном бизнесе и самостоятельной организации продаж.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны **знать:**

- современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;
- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;
- теоретические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования

уметь:

- применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей
- проектировать функциональные процессы гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования

владеть:

- навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем
- навыками применения инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей
- навыками проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования

У обучающихся формируются следующие **компетенции:**

- готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);

- готовности к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

- готовности к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12).

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Технологии продаж» представляет дисциплину с индексом Б1.Б.15 базовой части учебного плана направления 43.03.03 Гостиничное дело, изучаемую на 4 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единицы (з.е.) 72 учебных часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	8,1
в том числе	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	4
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	
Аудиторная работа (всего)	8
в том числе	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Контроль/зачет (подготовка к зачету)	4/4

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Продажи как структурированный процесс.	Особенности технологии продаж в сфере услуг. Исследования: сбор полноценной информации. Определение и выбор целевых сегментов рынка. Продвижение, продажи и сбыт.
2	Организация обслуживания клиентов.	<i>Особенности обслуживания клиентов в индустрии туризма.</i> Взаимодействие с клиентом. Психологические установки в обращении с клиентами. <i>Управление корпоративной культурой и максимизация продаж, как инструмента коммуникативного маркетинга.</i> Понятие корпоративной культуры. Маркетинговые коммуникации. Визуализация максимального уровня продаж.

Таблица 3.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Продажи как структурированный процесс.	2		1	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ	ПК-7,11,12
2	Организация обслуживания клиентов.	2	—	2	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ	ПК-7,11,12

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	Продажи как структурированный процесс.	2
2	Организация обслуживания клиентов.	2
Итого		4

3.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 3.5 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Продажи как структурированный процесс.	1-9 недели	30
2	Организация обслуживания клиентов.	10-18 недели	30
Итого			60

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - тем рефератов;
 - вопросов к зачету;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 4 декабря 2015 года № 1463 по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Занятий, проводимых в интерактивных формах, не предусмотрено согласно УП.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
- готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7)		Технологии продаж Маркетинг гостиничного предприятия	Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности Техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанной деятельности Педагогическая практика
- готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11)		Технологии продаж Маркетинг гостиничного предприятия Научно- исследовательская работа	Информационны е технологии в гостиничной индустрии
- готовность к освоению		Технологии продаж	Проектирование

теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12)			гостиничной деятельности Информационные технологии в гостиничной индустрии Технологическая практика
---	--	--	---

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап	Показатель и оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7/основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: Современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Уметь: Применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Владеть: Навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>Знать: Требования к применению современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Уметь: На практике применить современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Владеть: Практическими навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>Знать: Методологию применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Уметь: Самостоятельно на практике применить современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>Владеть: 1. Практическими навыками самостоятельного применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>
ПК-11 /	1. Доля	Знать:	Знать:	Знать:

основной	<p>освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>1. Понятие «инновации».</p> <p>2. Об инновационных технологиях обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. Осознавать значение инноваций.</p> <p>2. Осознавать значение инновационной деятельности для обслуживания потребителей.</p> <p>Владеть:</p> <p>1. Навыками внедрения инноваций.</p> <p>2. Навыками инновационной деятельности в обслуживании потребителей.</p>	<p>1. Инновационные технологии.</p> <p>2. Требования к применению инновационных технологий для обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. Разбираться в инновационных технологиях.</p> <p>2. На практике применить инновационные технологии для обслуживания потребителей.</p> <p>Владеть:</p> <p>1. Навыками инновационных технологий.</p> <p>2. Навыками применения инновационных технологий для обслуживания потребителей.</p>	<p>1. Методологию внедрения инновационных технологий.</p> <p>2. Методологию применения инновационных технологий для обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. Самостоятельно внедрять инновационные технологии.</p> <p>2. Самостоятельно применять инновационные технологии для обслуживания потребителей.</p> <p>Владеть:</p> <p>1. Практическими навыками самостоятельного внедрения инновационных технологий.</p> <p>2. Практическими навыками применения самостоятельного инновационных технологий для обслуживания потребителей.</p>
ПК-12 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение приме-</p>	<p>Знать:</p> <p>1. О необходимости проектирования функциональных процессов средств размещения.</p> <p>2. О необходимости применения современных технологий и методов проектирования.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. Быть готовым к освоению</p>	<p>Знать:</p> <p>1. Способы освоения теоретических основ проектирования функциональных процессов средств размещения.</p> <p>2. Способы применения современных технологий и методов проектирования.</p>	<p>Знать:</p> <p>1. Методологию теоретических основ проектирования функциональных процессов средств размещения.</p> <p>2. Методологию применения современных технологий и методов проектирования.</p> <p>Уметь:</p> <p>1. Применять на</p>

	<p>нять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Осознавать необходимость применения современных технологий и методов проектирования. Владеть: 1. Навыками проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Навыками применения современных технологий и методов проектирования.</p>	<p>Уметь: 1. Использовать теоретические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Применять современные технологии и методы проектирования. Владеть: 1. Навыками использования теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Навыками самостоятельного применения современных технологий и методов проектирования.</p>	<p>практике теоретические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Применять на практике современные технологии и методы проектирования. Владеть: 1. Методологией использования теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 2. Методологией применения современных технологий и методов проектирования.</p>
--	--	--	---	---

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Продажи как	ПК-7,9,11	Лекция,	УО	1	согласно таб. 7.1

	структурированный процесс.		практическое занятие №1, самостоятельная работа студентов	ТЗ КЗ	Тестовые задания, кейс-задача к практич. занятию №1	
2	Продажи как структурированный процесс.	ПК-7,9,11	Лекции, практическое занятие № 2, самостоятельная работа студентов	УО	2	согласно таб. 7.1
				ТЗ КЗ	Тестовые задания, кейс-задача к практич. занятию №2	

Пример теста закрытого типа

1. Первым этапом продажи является:
- установление контакта с покупателем
 - предложение товара
 - приветствие продавца
 - предложение ассортимента

2. Различают следующие виды коммерческих оптовых организаций:
- с полным циклом обслуживания;
 - с укороченным циклом обслуживания;
 - с ограниченным циклом обслуживания.

Пример теста открытого типа

Урегулирование конфликта путём взаимных уступок носит название
 Ответ _____

Пример теста на соответствие

Установите соответствие технологий продаж их описанию:

Холодные звонки (телемаркетинг)	Рассылки
Директ-маркетинг	Технология продаж по телефону.
Технология активных продаж на выставках	Участие в выставках

Пример теста на определение последовательности

Установите правильную последовательность сделки на основе альтернатив

- а) предложение клиенту альтернативы;
- б) предложение клиенту уступок;
- в) предложение клиенту рискнуть.

Пример кейс-задачи

Жителям и гостям Сан-Франциско приходится очень долго ждать, чтобы поужинать в знаменитом местном ресторане State Bird Provisions, который назван «Рестораном года 2013» представителями фонда Джеймса Бирда (James Beard Foundation) и внесен в наиболее влиятельный ресторанный рейтинг Мишлен (Michelin). Огромная очередь у входа именитого заведения выстраивается задолго до его открытия, а столы бронируются за 2 месяца вперед, причем все свободные места заказываются в течение нескольких минут после того, как начинается резервация. Цены в упомянутом выше ресторане — особенно по сравнению с другими заведениями, внесенными в красный гид Мишлен — также вполне приемлемы для большинства посетителей. Но, невзирая на огромный спрос, владелец State Bird Provisions не повышает цены и не делает бронирование столов платным, что может показаться многим маркетологам совершенно некомпетентным ведением бизнеса. В чем секрет ценообразования учредителя State Bird Provisions?

Перечень тем для рефератов, докладов, сообщений, презентаций по дисциплине

1. Особенности технологии продаж в сфере услуг.
2. Технология продаж в гостиничном бизнесе.
3. Максимизация продаж как инструмент коммуникативного маркетинга.
4. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства.
5. Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства.
6. Специфика работы с жалобами в индустрии гостеприимства.
7. Координация маркетингового и финансового подходов к ценообразованию.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме тестирования (бланкового).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы.

Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенция проверяются с помощью задач (ситуационных, кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми, указывающими на уровень сформированности компетенций. Часть умений, навыков и компетенции прямо не отражена в формулировках задач, но может быть проявлена обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие № 1 Продажи как структурированный процесс. (Моделирование процесса продаж. Выполнение тестовых заданий, решение кейс-задач)	5	Выполнил задания пр. зан. № 1, доля правильных ответов менее 50%	10	Выполнил задания пр. зан. №1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №2	5	Выполнил задания пр.	10	Выполнил задания пр.

Организация обслуживания клиентов. (Моделирование организации обслуживания клиентов. Выполнение тестовых заданий, решение кейс-задач)		зан. №2, доля правильных ответов менее 50%		зан. № 2, доля правильных ответов более 50%
СРС (проверка рефератов)	14		28	
	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Тест состоит из не менее, чем 20 заданий, которые случайным образом выбираются из базы данных заданий из не менее, чем 100 заданий.

Все задания делятся на 5 категорий в зависимости от сложности: с весом 1, с весом 2, с весом 3, с весом 4, с весом 5.

Из каждой категории случайным образом в тест включается не менее 4 вопросов.

Задания с весами 4 и 5 включают в себя ситуационные задачи.

Обучающийся получает 0 баллов за каждый неправильный ответ на задание и 1, 2, 3, 4 или 5 баллов за правильный ответ, соответственно, на задание с весом 1, 2, 3, 4 или 5 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность [Текст] : учебник / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. - 13-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2015. - 500 с.
2. Синяева, И. М. Маркетинг торговли [Текст] : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2014. - 749 с.

8.2 Дополнительная литература

3. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме: [Текст] : учебное пособие /Е.В. Сарафанова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 240 с.
4. Антикризис. Продажа и продвижение: комплексные решения. Вып. 2: [Текст] : - М.: ЮРАЙТ, 2009. - 379 с.
5. Лесник А. Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: [Текст] : - М.: КноРус, 2009. – 232 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Н. Н. Коротева. - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 16 с.
2. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Н. Н. Коротева. - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 27 с.

8.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

1. Маркетинг гостиничного предприятия: www.mgiit.ru
2. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2009. - 408с. / <http://tourism-book.com/>
3. Технологии продаж: <http://prodawez.ru>

9 Другие учебно-методические материалы

1. Антикризисное управление [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению контрольной работы / ЮЗГУ, сост. : Т.Ю. Ткачева, Л.В. Афанасьева, В.Ю. Циклаури. – Курск: ЮЗГУ, 2012. – 16 с.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Технологии продаж» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Технологии продаж» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Технологии продаж» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Технологии продаж»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Технологии продаж» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Технологии продаж» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе

лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

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

Libreoffice операционная система *Windows*
 глобальная сеть *Internet*
 Антивирус Касперского (или *ESETNOD*)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения лекций, практических занятий, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся, стол, стул для преподавателя, доска, ноутбук, видеопроекторное оборудование, экран.

Программное обеспечение:

программа для ЭВМ DreamSparkPremium Electronic Software Delivery (3 years), договор № IT000012385 на условиях простой (неисключительной) лицензии права на использование программ для электронно-вычислительных машин (ЭВМ).

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Editon. 500-999 Node 2 years Educational Renewal Licence, № лицензии 156A-1608809-093725-387-506.

13. Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер	Номера страниц	Всего	Дата	Основание для
-------	----------------	-------	------	---------------

измене ния		страниц		изменения и подпись лица, проводившего изменения
---------------	--	---------	--	---