

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Авторы Коробов Юрий Михайлович, к.и.н., старший научный
 сотрудник
 Загурская Светлана Геннадьевна, к.э.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии продаж

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой  И.В. Федякин
--	---

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Технологии продаж» является освоение компетенций, которыми должен обладать обучающийся в области связанной с реализацией гостиничного продукта и комплекса сопутствующих услуг.

Задачами дисциплины являются:

? освоение основных форм и методов организации, реализации и стимулирования продаж в гостиницах и иных средствах размещения;

? освоение техники и технологии взаимоотношений с клиентом при реализации гостиничного продукта;

? освоение технологического инструментария ведения переговоров с клиентом, практики работы с прикладными пакетами программного обеспечения, международными системами бронирования и интернет-технологиями при решении конкретных задач реализации и документационного оформления продаж гостиничного продукта и сопутствующих услуг;

? освоение навыков анализа и составления договорной документации, разрешения проблемных ситуаций и выбора эффективных приемов продаж гостиничного продукта.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Технологии продаж" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Технологии продаж:

Знания: технологии и общие закономерности системы продаж в гостиничной индустрии;

Умения: компетентно определять необходимую структуру и содержание гостиничного продукта, анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия гостиничной индустрии и потребителей (гостей); выбирать и применять эффективные технологии продаж;

Навыки: навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками и приемами эффективных продаж гостиничного продукта и услуг.

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знать и понимать: особенности применения современных технологий в области продаж гостиничных услуг; особенности построения системы коммуникаций с клиентом для увеличения продаж; особенности разработки продуктовых линеек отеля на основе целевого позиционирования и создания привлекательных потребительских свойств; технологии максимизации доходов номерного фонда отеля; технологии системы продаж в гостиничной индустрии; основы электронной дистрибуции в гостиничном бизнесе для продвижения продаж; основы формирования системы потребительской лояльности в гостиничном бизнесе. Уметь: применять информационные и коммуникативные технологии для реализации гостиничного продукта (услуги); распознавать преимущества и недостатки тех или иных технологий; разрабатывать процедуру личного взаимодействия с клиентами; применять тактику проведения беседы с клиентом; описывать методы, способствующие установлению контакта с клиентом; разбираться в ключевых аспектах коммуникации, которые дают положительный результат в личных продажах; Владеть: навыками по оценке использования современных технологий при продаже гостиничных продуктов и услуг
2	ПК-7 готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	Знать и понимать: составляющие качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей. Уметь: осуществлять выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Владеть: методами оценки качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей
3	ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	Знать и понимать: этапы и составляющие этапов планирование сервисной деятельности; производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; особенности ведения сервисной деятельности согласованной с различными этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Уметь: Определять плановые задания и технико-экономические нормы, ресурсы, необходимые для

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
		обеспечения гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя Владеть: навыками исследования качества сервисной деятельности и оценки эффективности естественно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.
4	ПК-8 готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	Знать и понимать: технологические процессы гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя системы маркетинга; методы продвижения услуги; коммуникации и маркетинговые стратегии; Уметь: осуществлять выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Владеть: навыками оценки эффективности технологических процессов в гостиничной деятельности; навыками определения соответствия качества обслуживания и гостиничного продукта требованиям потребителей.
5	ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знать и понимать: основные методы формирования и продвижения гостиничного продукта, удовлетворяющего требованиям потребителей Уметь: использовать прикладные методы исследовательской деятельности для формирования и продвижения услуг гостиничного предприятия. Владеть: Приемами формирования и продвижения клиентоориентированного гостиничного продукта

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 7
Контактная работа	36	36,15
Аудиторные занятия (всего):	36	36
В том числе:		
лекции (Л)	18	18
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	45	45
Экзамен (при наличии)	27	27
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	Раздел 1 Основы организации продаж Сущность и структура процесса продаж. Виды и формы продаж. Основы управления продажами.	2		2		5	9	
2	7	Раздел 2 Организация продаж в гостиничных предприятиях Особенности гостиничного продукта как объекта продаж. Основы организации продаж гостиничного продукта и пакета дополнительных услуг. Основы стимулирования продаж в индустрии гостеприимства. Основы формирования потребительской лояльности в гостиничном бизнесе	2		2/2		5	9/2	
3	7	Раздел 3 Этапы личной продаж Приветствие в технологии продаж гостиничных продуктов и услуг. Начало беседы в продажах. Развитие беседы, выяснение запросов и потребностей. Презентация тура	2		2		5	9	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		на основании потребностей клиента. Работа с возражениями клиента. Завершение продажи. Послепродажное обслуживание клиентов и гостей отеля и формирование лояльности.							
4	7	Раздел 4 Формы и методы продаж гостиничного продукта (услуги) Телефонные продажи: возможности, особенности, проблемы. Прямые и личные продажи: возможности, специфика, организация рабочего места, контактной зоны, работа с др. службами, работа с системами бронирования, основы культуры обслуживания. Электронная дистрибуция в гостиничном бизнесе для продвижения продаж: возможности и преимущества, организация, специфика работы с клиентом.	2		2/2		5	9/2	ПК1
5	7	Раздел 5 Техники и технологии продаж гостиничного продукта Имидж и эффективное поведение продавца	2		2/2		5	9/2	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		гостиничного продукта. Технология ведения переговоров с клиентом, управление поведением клиента. Работа с конфликтными ситуациями.							
6	7	Раздел 6 Особенности продаж гостиничного продукта (услуги) различным типам клиентов Типы клиентов в зависимости от цели их прихода в отель. Этико- психологические типы клиентов. Типы клиентов в зависимости от формы желаемых позитивных изменений. Типы клиентов в зависимости от манеры поведения в отеле. Типы клиентов в зависимости от вида принятия решений	2		2		5	9	
7	7	Раздел 7 Документационное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг) Формирование пакета документов для клиента (гостя) отеля. Оформление первичных финансовых документов	2		2		5	9	ПК2
8	7	Раздел 8 Эффективность продаж гостиничного продукта	2		2		5	9	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Экономическая оценка эффективности продаж гостиничного продукта и услуг. Методы повышения эффективности продаж гостиничного продукта и услуг.							
9	7	Раздел 9 Нормативное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг) Права и обязанности сторон при осуществлении сделки купли/ продажи гостиничного продукта (услуги)	2		2		5	9	
10	7	Экзамен						27	ЭК
11		Всего:	18		18/6		45	108/6	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	7	РАЗДЕЛ 1 Основы организации продаж	Сущность и структура процесса продаж. Виды и формы продаж. Основы управления продажами.	2
2	7	РАЗДЕЛ 2 Организация продаж в гостиничных предприятиях	Основы стимулирования продаж в индустрии гостеприимства. Основы формирования потребительской лояльности в гостиничном бизнесе	2 / 2
3	7	РАЗДЕЛ 3 Этапы личной продаж	Этапы личной продажи	2
4	7	РАЗДЕЛ 4 Формы и методы продаж гостиничного продукта (услуги)	Электронная дистрибуция в гостиничном бизнесе для продвижения продаж: возможности и преимущества, организация, специфика работы с клиентом.	2 / 2
5	7	РАЗДЕЛ 5 Техники и технологии продаж гостиничного продукта	Технология ведения переговоров с клиентом, управление поведением клиента. Работа с конфликтными ситуациями.	2 / 2
6	7	РАЗДЕЛ 6 Особенности продаж гостиничного продукта (услуги) различным типам клиентов	Особенности продаж гостиничного продукта (услуги) различным типам клиентов	2
7	7	РАЗДЕЛ 7 Документационное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг)	Формирование пакета документов для клиента (гостя) отеля. Оформление первичных финансовых документов	2
8	7	РАЗДЕЛ 8 Эффективность продаж гостиничного продукта	Экономическая оценка эффективности продаж гостиничного продукта и услуг. Методы повышения эффективности продаж гостиничного продукта и услуг.	2
9	7	РАЗДЕЛ 9 Нормативное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг)	Права и обязанности сторон при осуществлении сделки купли/ продажи гостиничного продукта (услуги)	2
ВСЕГО:				18 / 6

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках дисциплины «Технологии продаж» в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых игр, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Лекция используется для изложения более или менее объемистого учебного материала, и поэтому она занимает почти весь урок. Естественно, что с этим связана не только определенная сложность лекции как метода обучения, но и ряд ее специфических особенностей.

Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности обучающихся и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

- 1) во-первых, само изложение материала учителем должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;
- 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность школьников и способствующие поддержанию их внимания.

Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся.

В качестве интерактивных технологий на занятиях используются:

Проблемная лекция. Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний.

Лекция с запланированными ошибками (лекция-провокация). После объявления темы лекции преподаватель сообщает, что в ней будет сделано определенное количество ошибок различного типа: содержательные, методические, поведенческие и т. д. Студенты в конце лекции должны назвать ошибки.

Лекция-визуализация. В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ТСО и ЭВМ (слайды, видеозапись, дисплеи, интерактивная доска и т. д.).

Лекция «пресс-конференция». Преподаватель просит студентов письменно в течение 2—3 минут задать ему интересующий каждого из них вопрос по объявленной теме лекции. Далее преподаватель в течение 3—5 минут систематизирует эти вопросы по их содержанию и начинает читать лекцию, включая ответы на заданные вопросы в ее содержание.

Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения учебных дисциплин и играют важную роль в выработке у студентов умений и навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с педагогом. Кроме того, они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи.

Дискуссия (от лат. discussion — рассмотрение, исследование) — это публичное обсуждение или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными

чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. По сравнению с распространенной в обучении лекционно-семинарской формой обучения дискуссия имеет ряд преимуществ:

1. Дискуссия обеспечивает активное, глубокое, личностное усвоение знаний. Хотя лекция является более экономичным способом передачи знаний, дискуссия может иметь гораздо более долгосрочный эффект. Активное, заинтересованное, эмоциональное обсуждение ведет к осмысленному усвоению новых знаний, может заставить человека задуматься, изменить или пересмотреть свои установки.

2. Во время дискуссии осуществляется активное взаимодействие обучающихся.

3. Обратная связь с обучающимися. Дискуссия обеспечивает видение того, насколько хорошо группа понимает обсуждаемые вопросы, и не требует применения более формальных методов оценки.

Дискуссионный метод помогает решать следующие задачи:

? обучение участников анализу реальных ситуаций, а также формирование навыков отделения важного от второстепенного и формулирования проблемы;

? моделирование особо сложных ситуаций, когда даже самый способный студент не в состоянии единолично охватить все аспекты проблемы;

? формирование способности критически оценивать и защищать свои убеждения.

Метод проектов — система обучения, при которой учащиеся приобретают знания и умения в процессе самостоятельного планирования и выполнения постепенно усложняющихся практических заданий — проектов. Проект — это комплекс поисковых, исследовательских, расчетных, графических и других видов работ, выполняемых учащимися самостоятельно, но под руководством преподавателя, с целью практического или теоретического решения значимой проблемы.

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

Решение заданий в тестовой форме. Проводится три раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	7	РАЗДЕЛ 1 Основы организации продаж	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
2	7	РАЗДЕЛ 2 Организация продаж в гостиничных предприятиях	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
3	7	РАЗДЕЛ 3 Этапы личной продаж	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
4	7	РАЗДЕЛ 4 Формы и методы продаж гостиничного продукта (услуги)	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
5	7	РАЗДЕЛ 5 Техники и технологии продаж гостиничного продукта	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
6	7	РАЗДЕЛ 6 Особенности продаж гостиничного продукта (услуги) различным типам клиентов	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
7	7	РАЗДЕЛ 7 Документационное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг)	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
8	7	РАЗДЕЛ 8 Эффективность продаж гостиничного продукта	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5
9	7	РАЗДЕЛ 9 Нормативное обеспечение продаж гостиничного продукта (услуг)	проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе), выполнение заданий, работа с тестами, вопросами для самопроверки, работа над рефератом	5

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Технология продаж в туризме. Учебное пособие.	Загурская С.Г	Миит, 2012	Все разделы
2	Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / —172 с.	В.С. Корнеевец, Л.В. Семенова, И.И. Драгилева.	Калининград: БФУ им. И.Канта, 2010	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=13139 — Загл. с экрана..
3	Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / — 76 с.	В.С. Корнеевец, Л.В. Семенова, И.И. Драгилева.	Калининград: БФУ им. И.Канта, 2011	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=13140 — Загл. с экрана.
4	Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / 386 с.	Н.И. Ворох	СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2014	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64081 — Загл. с экрана.

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
5	Всё об управлении продажами [Электронный ресурс] : учебное пособие / — 336 с.	Олейник К., Иванова С., Болдогоев Д.	М.: Альпина Паблишер, 2011	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=32502 — Загл. с экрана.
6	Тренинг продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие. — 212 с.	Солтицкая, Т.А	СПб.: СПбГУ, 2008	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=47518 — Загл. с экрана.
7	Управление продажами: Учебник [Электронный ресурс] :	Голова А.Г	М. : Дашков и К, 2015	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56327 — Загл. с экрана.

	учебник. — 279 с.			
8	Управление продажами: Учебно-практическое пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие. — 492 с.	Кузнецов, И.Н.	М. : Дашков и К, 2016	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70592 — Загл. с экрана

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для самостоятельной работы над темами дисциплины студентам, наряду с рекомендуемой и дополнительной литературой, предлагается использовать данные и информацию следующего характера. (В том числе для поиска материала используется система Интернет, в частности поисковые системы Yandex и Google):

1. Справочно - информационного (словари, справочники, энциклопедии и т.д.);
2. Официального (сборники нормативно-правовых документов, законодательных актов);
3. Научного и научно-популярного (монографии, статьи, диссертации, сборники научных трудов и т.д.);
4. Периодические издания и т.д.

Название библиотеки Веб-адрес

Российская Государственная Библиотека <http://www.rsl.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Государственная публичная научно-техническая библиотека России <http://www.gpntb.ru>

Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы <http://www.libfl.ru>

Всероссийский институт научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) <http://www2.viniti.ru>

Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) <http://www.inion.ru>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий требуется:

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сетям INTERNET и INTRANET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской
3. Система тестового контроля АСТ.
5. Методический кабинет кафедры с книжным фондом
6. Электронная версия дисциплины.
7. Для проведения практических занятий необходима мультимедийная аудитория с доской.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При изучении дисциплины используется лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором и экраном. Для каждой лекции готовится презентация. При проведении практических занятий задействован компьютерный класс, оснащенный компьютерами, мультимедийным проектором или проекционным экраном.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время практических занятий он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их, вместе с тем, следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемого учебного модуля, но и умение использовать эти основы, ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения

профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к зачету и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств являются составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.

При подготовке к практическим занятиям надо иметь в виду, что подготовленные студентами доклады, научные сообщения, которые обсуждаются всеми студентами. Доклад засчитывается, если состоялось обсуждение доклада. Преподаватель задает вопросы по сделанному докладу, проверяя, тем самым, готовность остальной группы. Для продуктивного освоения теоретического курса гуманитарной дисциплины необходимо умение работать с научной и учебной литературой.

Чтение учебной, научной, литературы предполагает определенное умение выбрать нужную книгу, проанализировать прочитанное, осмысливать ее. Это процесс активного творческого мышления: в поиске и изучении содержания книги определяется существенное, главное в соответствии с выбранной темой.

Подбирать дополнительную литературу следует, обращаясь к библиографическому каталогу. В каталожных карточках даются основные сведения о книгах, журналах и других материалах. Нередко имеется в них аннотация – предельно сжатая информация о материале в книге.

Полезно, прежде всего, ознакомиться с оглавлением источника, в котором, по сути, дан план содержания. Название глав и разделов помогут оценить содержание материала – насколько он полезен в работе над темой семинарского занятия.

После знакомства с оглавлением, если материал заинтересовал, следует познакомиться с введением, в котором сам автор кратко формулирует основное содержание: работы и особенности подхода к нему. Иногда в предисловии раскрыта мотивировка и актуальность проблем, указаны источники, на основе которых книга написана.

В заключении книги часто подводятся итоги, делаются обобщения и основные выводы.

Знакомство со структурой источников позволит удачнее составить план доклада или ответа на семинарском занятии. Кроме того, знакомство с заключением позволяет также сделать вывод о полезности источника для работы над докладом более основательно.

Книга выбрана. Специфика работы с философскими произведениями заключается в необходимости серьезного осмысления, анализа содержания.

Целесообразно в начале прочитать весь выбранный текст (раздел, главу) в соответствии с темой занятия. При этом происходит общее знакомство с материалом. Затем следует повторно читать его по частям, осмысливая главные идеи. Определение основных идей приводит к закреплению их в сознании, т.е. материал становится осознанным, продуманным.

Психологи доказали, что в памяти лучше сохраняется материал проработанный таким методом. Серьезная работа памяти предполагается в процессе чтения учебной и научной литературы. Чтобы лучше усвоить идеи книги, полезно ее читать с карандашом, делая заметки, накапливая, таким образом, первичный материал для реферата или доклада. А также ответа на семинарском занятии. Эти записи облегчают дальнейшую работу над докладом, рефератом и ответом на семинаре. Доказано, что когда имеется цель, студент читает книгу более внимательно, происходит чередование чтения и записывания, процессов возбуждения и торможения, смена активности нервных клеток, а это

уменьшает умственную усталость.

Записи служат своеобразным контролем восприятия, ибо чтобы записать какую-либо идею, нужно понять ее (конечно, если записывать не механически). Записи предохраняют от неточностей памяти, что немаловажно.

Виды записей многообразны – конспекты, тезисы, выписки, цитаты, аннотации и др.

Остановимся на наиболее распространенных из них.

ВЫПИСКИ – точная запись текста из книги, статьи для последующей работы над ними.

ЦИТАТА – дословная выдержка из какого-либо произведения. К цитатам обращаются, когда хотят ссылкой на авторитет или источник подтвердить свою мысль, если слова эти лучше выражают мысль, высказанную автором реферата.

Прибегают к цитированию и тогда, когда определенные мысли, позиции автора книги намереваются раскритиковать.

АННОТАЦИЯ – краткое изложение основных положений собственными словами.

Можно составить план прочитанного материала, т.е. разбить его на логические части и озаглавить их. Если содержание усвоено, то составить план будет нетрудно.

В записях следует выражать свое отношение к прочитанному, рассматривать теоретические положения не абстрактно, а конкретно, ориентируясь на тему, к которой собирается материал.

Особое внимание нужно обратить на форму записей: часто их трудно использовать в дальнейшей работе, если написаны они в строчку, мелко, отсутствуют поля для дополнений. Хорошо записывать текст колонками, уступами; главные мысли выделить более крупно; использовать цветные стержни для подчеркивания; делать подзаголовки, выделять определения, какие-либо очерчивания на полях. Вот тогда записи помогут хорошо ориентироваться в материале, сохранят время, сделают труд более организованным.

Все навыки работы над литературой потребуются и при написании реферата, доклада, сообщения на семинаре.