

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма
 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи



24.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

МДК.01.04 Технология продаж

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-
экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2024-2025

Семестр(ы): 5

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №8 от 22.05.2023 г.

Составители программы: Сушкова Наталья Сергеевна, к.э.н., доцент
кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. стр.3-4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.5-8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технология продаж

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервиса туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ПП. Профессиональная подготовка ПМ. Профессиональные модули

Дисциплина «Технология продаж» относится к профессиональным модулям профессионального цикла (МДК.01.04) основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Для освоения дисциплины, обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в ходе изучения дисциплин «Основы финансовой грамотности», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цели: формирование у студентов систематизированных знаний о технологии продаж туристского продукта.

Задачи учебной дисциплины:

знать: - основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса, систему маркетинга и особенности продвижения услуг;

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, правила и порядок проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов;

- перспективы продаж;

- среда, в которой осуществляются продажи;

- приемы продаж;

- управление продажами;

уметь:

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

- соблюдать требования современного этикета;

- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;

- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;

- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;

- осуществлять контроль за продажами;
- составлять бюджет и его оценку;
- использовать теоретические знания для практического решения профессиональных задач;

владеть:

- приемами изучения личности потребителя;
- профессиональной этикой и этикетом;
- навыками работы с информационными системами;
- навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований;
- основными понятиями в области технологии продаж;
- методами организации продаж;
- системными представлениями в области продаж туристского продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий)

- 42 часов;

внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося - 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	42
в том числе:	
Лекции	28
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	14
контрольные работы (если предусмотрено)	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (если предусмотрено)	-
Подготовка индивидуальных сообщений	4
Составление реферата	4
Подготовка презентации	4
Итоговая аттестация в форме – зачет с оценкой	5

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Краеведение.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	<i>Введение. Психологические аспекты продажи турпродукта</i>	2	
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	2	
	1 Введение. Изучение влияние психологических аспектов на туристские продажи		
	Лекции	2	
	Практические занятия.		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Знакомство с источниками информации по технологии продаж. Подготовка индивидуальных сообщений		
Раздел 2.	<i>Этапы продаж</i>	30	
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	18	
	1 Расширенный перечень этапов продаж в туризме		
	Лекции	4	
	Практические занятия. Выстраивание взаимоотношений с клиентами. Доведение до сделки.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений	12	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	4	
	2 Презентация товара		
	Лекции	2	
	Практические занятия. Отличительные особенности турпродукта	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.		
Тема 2.3.	Содержание учебного материала	6	
	3 Работа с возражениями		
	Лекции	4	
	Практические занятия.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к деловой игре.		
Раздел 3.	<i>Методы воздействия на покупателей</i>	10	

Тема 3.1.	Содержание учебного материала	6	
	1 Методы прямого и косвенного воздействия на покупательское поведение		
	Лекции	4	
	Практическая работа. Гендерные и возрастные особенности выбора турпродукта.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка схемы		
Тема 3.2.	Содержание учебного материала	4	
	2 Нейромаркетинг		
	Лекции	4	
	Практические занятия.		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений		
Раздел 4.	<i>Воронка продаж</i>	10	
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	4	
	1 Ценовое стимулирование		
	Лекции	2	
	Практические занятия. Анализ сопоставления цены и ценности турпродукта	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.		
Тема 4.2.	Содержание учебного материала	6	
	2 Лидогенерация турпотока		
	Лекции	4	
	Практические занятия. Анализ архивной базы. Регулирование овербукинга	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка реферата		
Раздел 5.	<i>Постпродажное сопровождение</i>	4	
Тема 5.1.	Содержание учебного материала		
	1 Поддержание лояльности клиентской базы	3	
	Лекции	1	
	Практические занятия.	2	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.		
Тема 5.2.	Содержание учебного материала	1	
	2 NPS		
	Лекции	1	

	Практические занятия. Методы поддержания высокой лояльности.		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщения		
Раздел 6.	Претензии	2	
Тема 6.1.	Содержание учебного материала	2	
	1 Технологии “жалоба, как подарок”		
	Лекции	2	
	Практические занятия.		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентации		
Тематика курсовой работы (проекта) (если предусмотрены)			
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) (если предусмотрены)		-	
Всего:		54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству мест обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, комплект учебно-методической документации, учебные видеофильмы, географические атласы, комплект настенных географических карт

Технические средства обучения:

Телевизор Samsung СК-20F2VR, ноутбук.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: _____ :

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

Приводится перечень средств обучения, включая тренажеры, модели, макеты, оборудование, технические средства, в т. ч. аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные и т. п. (Количество не указывается).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№ п/п	Источник
1	Сушкова, Наталья Сергеевна. Технологии продаж в туризме : учебное пособие / Сушкова Наталья Сергеевна ; Воронеж. гос. ун-т, Каф. рекреат. географии, страноведения и туризма .– Воронеж : Кварта, 2017 .– 117 с.
2	Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 279 с. : ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767 (дата обращения: 24.09.2020). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01975-3. - Текст : электронный.

Дополнительные источники:

№ п/п	Источник
3	Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити, 2015. - 622 с. : табл., граф., схемы - Режим доступа: по подписке. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548 (дата обращения: 24.09.2020). - ISBN 5-238-00465-6. - Текст : электронный.
4	Кондрашов, В.М. Управление продажами : учебное пособие / В.М. Кондрашов ; ред. В.Я. Горфинкель. - Москва : Юнити, 2012. - 320 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118749 (дата обращения: 24.09.2020). - ISBN 978-5-238-01259-9. - Текст : электронный.
5	Ушаков, Денис Сергеевич. Технологии продаж в туристическом бизнесе / Д.С. Ушаков .– Ростов н/Д : Феникс, 2006 .– 239 с. – (Бизнес-класс) .

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
Уметь: <ul style="list-style-type: none">- Работать с приемами изучения личности потребителя;- профессиональной этикой и этикетом;- управлять навыками работы с информационными системами;- навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований;	<ul style="list-style-type: none">- основными понятиями в области технологии продаж;- методами организации продаж;- системными представлениями в области продаж туристского продукта.
Знать: <ul style="list-style-type: none">- перспективы продаж;- среда в которой осуществляются продажи;- приемы продаж;- управление продажами;	<ul style="list-style-type: none">- Рыночные механизмы технологии продаж,- Тенденции развития технологии продаж в туризме