МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

*(с полным сроком обучения)*

по дисциплине «Тренинг продаж»

для направления подготовки Сервис

Профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 2 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет.

Форма промежуточного контроля в 7 семестре –зачет.

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

1 1 Сущность продаж и современный рынок

2 Психологические аспекты управления

продажами

2 3 Этапы процесса продаж. Подготовительный

этап продажи

4 Установление контакта продавца с

покупателем

3 5 Организация взаимодействия с

покупателями с учетом их психологических

особенностей

6 Психологические методы и приемы,

обеспечивающие управление продажами на

различных стадиях заключения сделки.

4 7 Эффективные методы организации и

проведения презентации товаров (услуг).

8 Стандарт коммерческого сервиса

**Семестр 7**

**Форма текущего контроля**

**Контрольная** работа выполняется в виде (реферата, эссе, теста, расчетно-графического задания и т.д.)

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** [Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации](http://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Normativny%27e_dokumenty%27_i_obrazcy%27_zayavlenij/Obshhie_trebovaniya_k_postroeniyu_i_oformleniyu_uchebnoj_tekstovoj_dokumentacii.pdf)

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

**Печатные издания**

**Издания из ЭБС**

1. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебник / Скобкин Сергей

Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - Computer data. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 218

с. https://www.biblio-online.ru/book/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D

2. Еремеева, Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг: Учебник и практикум /

Еремеева Наталия Валерьевна; Еремеева Н.В. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017.

– 191 с. https://www.biblio-online.ru/book/AFF53963-3267-4170-8C5C-7BC65854A192

**Дополнительная литература**

**Печатные издания**

**Издания из ЭБС**

1. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия

Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с. https://www.biblioonline.

ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Образовательные ресурсы:

https://e.lanbook.com/ Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

https://www.biblio-online.ru/ Электронно-библиотечная система «Юрайт»

http://www.studentlibrary.ru/ Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

http://www.trmost.com/ Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

http://window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным

ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-

ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и

профессионального образования.

http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников

http://www.classs.ru/library/ Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

15

http://www.cfin.ru Корпоративный менеджмент

**Перечень программного обеспечения**

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office,

ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС

"МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,

ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского

типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-

исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная

меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации

(переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,

ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского

типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-

исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект

специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной

экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации

(переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-

образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,

ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon–

1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-

образовательную среду организации.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей

лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на

предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-

опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам

литературы;

- в выполнении домашних заданий;

- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным

пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;

- в подготовке рефератов.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Семинарские занятия предназначены для

углубленного изучения предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийно-

терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к

практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного

выступления. На семинаре знания, которые получили студенты на лекции и в результате

самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более

осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения

семинарские занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее

сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на семинар можно

вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного

изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные

технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого

доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность,

доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение,

контакт с аудиторией и так далее. Семинары являются активной формой учебных

занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как

правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской

дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие

типы семинаров: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по

вопросам темы семинара; семинар - пресс-конференция и другие. Общий сценарий

проведения семинара задается преподавателем заранее. Например, на семинаре с

использованием докладов по вопросам темы семинара, на протяжении проведения

семинара студенты обязаны дать ответы в письменной форме на каждый вопрос.

Преподаватель комментирует ответ студента, кроме того, поощряются высказывания

студентов, получаемые как реакция на сообщения своих сокурсников (активная

дискуссия). В конце семинара преподаватель подводит итоги семинара и выставляет

оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в

сжатой форме на каждый вопрос семинара; - ответить на вопросы и замечания

преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или

письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические

рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение,

основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать

перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко

формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и

социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел,

разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение

содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический

список использованных источников должен содержать перечень источников,

использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по

алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное

сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный

преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по

содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение

наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации

для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при

выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии,

аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по

составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке

попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в

несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование

– переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической

последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем

или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при

конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и

обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора.

Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на

автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в

кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Смолина Ольга Анатольевна старший преподаватель

кафедры ТМПОСиТ