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 технологий

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 43.03.01 – Сервис

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2018)

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачетных единицы.

Форма текущего контроля в семестре –

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – зачет (8 сем.).

1

**Содержание дисциплины**

1. Сущность продаж и современный рынок.
2. Психологические аспекты управления продажами.
3. Этапы процесса продаж.
4. Подготовительный этап продажи.ю
5. Установление контакта продавца с покупателем.
6. Организация взаимодействия с покупателями с учетом их психологических особенностей.
7. Психологические методы и приемы, обеспечивающие управление продажами на различных стадиях заключения сделки.
8. Эффективные методы организации и проведения презентации товаров, услуг.
9. Стандарт коммерческого сервиса.

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств

**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, 2018. – 218 с. https://www.biblio-online.ru/book/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D

**Дополнительная литература**

**Печатные издания**

**Издания из ЭБС**

1. Еремеева, Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг: Учебник и практикум / Еремеева Наталия Валерьевна; Еремеева Н.В. - 2-е изд. - М.: 1. 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
2. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с. https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF4540922

**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»

http://www.cfin.ru Корпоративный менеджмент

**Перечень программного обеспечения**

13

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

14

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

* 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
* 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

15

преподаватель кафедры ТМПОСиТ

16