



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Совет филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.  
Махачкале  
Протокол №3 от «28» октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.6 Технологии продаж в туризме**

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.02 ТУРИЗМ

направленность (профиль): Технология и организация услуг на предприятиях  
индустрии туризма

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2023

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>К.э.н. Умаров Г.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент филиала</i>	<i>К.ф.н. Курбанова А.М.</i>

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.6 «Технологии продаж в туризме» относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к дисциплинам направленности (профиля).

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

ОПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Преподавание дисциплины на очной форме обучения ведется на 2 курсе в 1 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятий лекционного типа (16 часов), занятий семинарского типа (36 часов (в том числе 18 часов практической подготовки), самостоятельной работы обучающихся (56 часов), групповые и (или) индивидуальные консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации – зачет с оценкой (2 часа).

Преподавание дисциплины на заочной форме обучения ведется на 4 курсе в 7 и 8 семестрах и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятий лекционного типа (6 часов), занятий семинарского типа (8 часов (в том числе 2 часов практической подготовки), самостоятельной работы обучающихся (90 часов), групповые и (или) индивидуальные консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации – зачет с оценкой (2 часа).

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
2	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
3	ПК-4.3	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.6 «Технологии продаж в туризме» относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к дисциплинам направленности (профиля).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с системой знаний о продажах туристских услуг и формированием у студентов фундаментальных теоретических знаний и практических навыков планирования, организации и управления сбытовой деятельностью туристского предприятия; а также информирование обучающихся о механизме технологий продаж туристского продукта, особенностях покупательского поведения, об организации работы эффективного действующего отдела продаж турфирмы и контроле над этой деятельностью.

Компетенция ОПК-4 формируется также на дисциплине «Маркетинг» и Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (параллельно с дисциплиной «Технологии продаж в туризме»). Продолжает формирование: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Компетенция ПК-4 начинает формироваться в процессе изучения дисциплины Технологии обслуживания в туристско-информационных центрах, продолжает формирование в рамках дисциплин: Сервис-дизайн, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

#### **4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 / 72 зачетные единицы/ акад. часов.  
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			3
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	56	56
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Практическая подготовка	18	18
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	52	52
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	108	108
	<b>з.е.</b>	3	3



Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			7	8
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	18	2	16
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	-	8
	Практическая подготовка	2	-	2
1.3	Консультации	2	-	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	-	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	90	34	56
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	108	36	72
	<b>час</b>			
	<b>з.е.</b>	3	1	2

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

Для очной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
1-2	Введение в курс технологий продаж	Продажа туристского продукта как многофакторный процесс	0,5	Академическая лекция			2	Семинар - собеседование					4	Работа с литературой и Интернет
3-4		Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристских услуг	0,5	Академическая лекция			2	Семинар - презентация					2	Работа с литературой и Интернет
5-6		Планирование продаж. Разработка стратегии продаж услуг турфирмы	1	Академическая лекция	2		2	Групповое обсуждение Case-study					2	Работа с литературой и Интернет
Контрольная точка 1 – Устный опрос														
5-6	Организация продаж туристского продукта	Организация продаж туристского продукта:	2	Лекция-визуализация	6	Практическая							2	Работа с литературой и

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		уровень туроператора		ия		подготовка								Интернет
7-8		Организация продаж туристского продукта: уровень турагента	2	Лекция-визуализация	6	Практическая подготовка							4	Работа с литературой и Интернет
		Организация продаж в индустрии гостеприимства	2	Лекция-визуализация	6	Практическая подготовка							2	Работа с литературой и Интернет
8	Контрольная точка 2 – Выполнение практических заданий													
9-10	Организация продаж и современные технологии в туризме	Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта	2	Лекция-визуализация				2	Семинар-обсуждение				2	Работа с литературой и Интернет
11-12		Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж	2	Лекция-визуализация				2	Семинар-обсуждение				2	Работа с литературой и Интернет



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
12	Контрольная точка 3 – Устный опрос												
13-14	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов	Особенности и тенденции развития международного рынка туристских услуг	2	Академическая лекция		Практическая подготовка	4	Семинар - презентация				4	Работа с литературой и Интернет
15-16		Технологии продаж международных туров	2	Лекция-визуализация			4	Семинар-обсуждение				4	Работа с литературой и Интернет
16	Контрольная точка 4 – Выполнение практических заданий												
18	<b>Промежуточная аттестация – зачет с оценкой (тестирование)</b>	Все разделы						2	групповая	4	Подготовка к промежуточной аттестации		
										2			



**Для заочной формы обучения**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
7 семестр														
1-2	Введение в курс технологий продаж	Продажа туристского продукта как многофакторный процесс	0,5	Академическая лекция								12	Работа с литературой и Интернет	
3-4		Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристских услуг	0,5	Академическая лекция								12	Работа с литературой и Интернет	
5-6		Планирование продаж. Разработка стратегии продаж услуг турфирмы	1	Академическая лекция								12	Работа с литературой и Интернет	
8 семестр														
5-6	Организация продаж туристского продукта	Организация продаж туристского продукта:	1	Лекция-визуализац	2	Практическая						10	Работа с литературой и	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		уровень туроператора		ия		подготовка								Интернет
7-8		Организация продаж туристского продукта: уровень турагента	1	Лекция-визуализация				2	Семинар-обсуждение				10	Работа с литературой и Интернет
		Организация продаж в индустрии гостеприимства	1	Лекция-визуализация				2	Семинар-обсуждение				10	Работа с литературой и Интернет
8	Контрольная точка 1 – Устный опрос Контрольная точка 2 – Выполнение практических заданий													
9-10	Организация продаж и современные технологии в туризме	Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта											10	Работа с литературой и Интернет
11-12		Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж						1	Семинар-обсуждение				10	Работа с литературой и Интернет



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Занятия семинарского типа акад. часов	Форма проведения занятий семинарского типа	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
12	Контрольная точка 3 – Устный опрос												
13-14	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов	Особенности и тенденции развития международного рынка туристских услуг										6	Работа с литературой и Интернет
15-16		Технологии продаж международных туров	1	Лекция-визуализация		1	Семинар-обсуждение					6	Работа с литературой и Интернет
16	Контрольная точка 4 – Выполнение практических заданий												
18	Промежуточная аттестация – зачет с оценкой (тестирование)	Все разделы								2	групповая	10	Подготовка к промежуточной аттестации
			2										

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		Лист 11 из 20

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	Количество часов		Учебно-методическое обеспечение
		Очная форма	Заочная форма	
1	Введение в курс технологий продаж <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продажа туристского продукта как многофакторный процесс</li> <li>• Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристских услуг</li> </ul> Планирование продаж. Разработка стратегии продаж услуг турфирмы	12	20	<b>Основная литература</b> 1. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 278 с. - ISBN 978-5-394-03902-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1093501">https://znanium.com/catalog/product/1093501</a> 2. Управление продажами : учебник / под общ. ред. С. В. Земляк. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 300 с. - ISBN 978-5-9558-0531-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2002632">https://znanium.com/catalog/product/2002632</a>
2	Организация продаж туристского продукта <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация продаж туристского продукта: уровень туроператора</li> <li>• Организация продаж туристского продукта: уровень турагента</li> <li>• Организация продаж в индустрии гостеприимства</li> </ul>	12	20	<b>Дополнительная литература</b> 1. Исаев, И. Техники зомбо-продаж: как заставить клиентов покупать, а сотрудников продавать : практическое руководство / И. Исаев. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2021. - 296 с. - ISBN 978-5-907394-11-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1841922">https://znanium.com/catalog/product/1841922</a> 2. Иванова, С. Не продают? Будут! Всё об управлении отделом продаж : практическое руководство / С. Иванова. - Москва : Альпина Паблишер, 2021. - 204 с. - ISBN 978-5-9614-5666-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1842371">https://znanium.com/catalog/product/1842371</a>
3	Организация продаж и современные технологии в туризме <ul style="list-style-type: none"> <li>• Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта</li> <li>• Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж</li> </ul>	12	20	3. Куценко, Н. Культ продаж. Как выстроить отношения с клиентом, заработать денег и не сгореть на работе : практическое руководство / Н. Куценко. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 256 с. - (Бизнес-психология). - ISBN 978-5-4461-1597-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1831506">https://znanium.com/catalog/product/1831506</a>



4	<p>Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Особенности и тенденции развития международного рынка туристских услуг</li> <li>• Технологии продаж международных туров</li> </ul>	12	20	<p>4. Методы стимулирования продаж в торговле : учебник / С.Б. Алексина, Г.Г. Иванов, В.К. Крышталева, Т.В. Панкина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0796-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1077649">https://znanium.com/catalog/product/1077649</a></p> <p>5. Миллер, Д. Воронки продаж по методу StoryBrand : Пошаговое руководство : практическое руководство / Д. Миллер, Д. Питерсон ; пер. с англ. О. Бараш. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 196 с. - ISBN 978-5-9614-5334-8. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1904801">https://znanium.com/catalog/product/1904801</a></p> <p>6. Наумов, В. Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж : учебник / В.Н. Наумов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 404 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/21026. - ISBN 978-5-16-012042-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1815961">https://znanium.com/catalog/product/1815961</a></p>
5	Подготовка к зачету	4	10	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				<i>знать</i>	<i>уметь</i>	<i>владеть</i>
1	ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Все разделы	каналы сбыта туристских продуктов и услуг	Организовывать работу по формированию каналов сбыта туристских продуктов и услуг	Навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг



2	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-4.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Все разделы	Теоретическое, правовые и практические основы технологии продаж Мотивы при выборе туристского продукта	Анализировать различные факторы, влияющие на выбор технологий продаж	Навыками подбора туристского продукта в соответствии потребностям и туриста, навыками продажи турпродукта
		ПК-4.3. Выбирает и применяет клиенториентированные технологии туристского обслуживания	Все разделы	Теоретическое, правовые и практические основы технологии туристского обслуживания	Выбирать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Навыками применения клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТиС».

### **Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- полно раскрыто содержание материала;</li><li>- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>- точно используется терминология;</li><li>- показано умение иллюстрировать</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>- знание основной и дополнительной литературы;</li><li>- последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные</li></ul>

<b>«5»</b>	<p>теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>- демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>- подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<b>«4»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>- б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>- в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает полное знание</li> <li>- программного материала, основной и</li> <li>- дополнительной литературы;</li> <li>- дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>- правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<b>«3»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного</li> <li>- материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся имеет</li> </ul>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		Лист 15 из 20

«2»	учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. - не сформированы компетенции, умения и навыки.	существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	--	---

*Средство оценивания – кейсы*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

*Средство оценивания – ролевая игра*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении ролевой игры

<b>Критерии оценки</b>	предъявление каждым студентом своего понимания
владение терминологией, демонстрация	проблемы;



владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; не превышение лимита времени; наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений; рациональность принятого решения; отсутствие ошибок или противоречий в решении; техническая грамотность оформления решений; быстрота принятия решений; экспертиза решений других групп; аргументированность при защите своих решений; согласованность решения внутри группы
<b>Показатели оценки</b>	макс 35 баллов
<b>«5», если (28 – 35) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (20 – 28) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: превышение лимита времени; отсутствие учета ограничений; не рациональность принятого решения; наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; отсутствие технической грамотности в оформлении решений; недочеты при аргументации решений
<b>«3», если (10 – 19) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: превышение лимита времени; отсутствие учета ограничений; не рациональность принятого решения; наличие грубых ошибок или противоречий в решении; отсутствие технической грамотности в оформлении решений; слабая аргументация решений; не рациональность принятого решения
<b>«2», менее 10 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

### **Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- полно раскрыто содержание материала;</li><li>- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>- точно используется терминология;</li><li>- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>- знание основной и дополнительной литературы;</li><li>- последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>- уверенно ориентируется в</li></ul>



<b>«5»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>проблемных ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>- подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<b>«4»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>- б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>- в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает полное знание</li> <li>- программного материала, основной и</li> <li>- дополнительной литературы;</li> <li>- дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>- правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<b>«3»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного</li> <li>- материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>- обнаружено незнание или непонимание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по</li> </ul>

«2»	большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. - не сформированы компетенции, умения и навыки.	дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	---	--

*Средство оценивания – кейсы*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	мах 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

**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.**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
4/3	1. Введение в курс технологий продаж	Устный опрос	Демонстрация знаний по разделу в устной форме <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i>
8/3	2. Организация продаж туристского продукта	Выполнение практических заданий	Демонстрация знаний по разделу – <i>выполнение практических заданий</i> <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i>
12/3	3. Организация продаж и современные технологии в туризме	Устный опрос	Демонстрация знаний по разделу в устной форме <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i>
16/3	4. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов	Выполнение практических заданий	Демонстрация знаний по разделу – <i>выполнение практических заданий</i> <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i>

### Оценочные средства текущего контроля

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Тематика вопросов для обсуждения на семинарских занятиях

1. Особенности и основные свойства турпродукта.
2. Отличие продажи услуги от продажи товара.
3. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
4. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.
5. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
6. Продвижение турпродукта на рынок.
7. Агентский договор о реализации туристского продукта.
8. Способы подвода клиента к принятию решения о покупке тура. Основные методики эффективных продаж туристского продукта.
9. Эффективность продаж.
10. Выбор эффективных технологий продаж.
11. Расчет эффективности продаж.
12. Особенности исследования рынка туристских услуг.
13. Цена как фактор организации продаж турпродукта.
14. Ценовая политика как этап технологии продаж в туристской индустрии. Формирование цен на туристский продукт.
15. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
16. Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг.
17. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.
18. Методы проведения аудита продаж турфирмы.
19. Управление продажами.
20. Анализ места и процесса продаж.
21. Анализ элементов связи с клиентами.
22. Выявление сильных и слабых сторон.
23. Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта.
24. Аудит и «клиентская база» компании.
  24. Организация обслуживания потребителей.
  25. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
  26. Выявление и формирование потребностей клиента.
  27. Типология и методы выявления потребностей клиента.
  28. Вопросы как способ ведения беседы в желаемом направлении.
  29. Типы вопросов и техники их конструирования.
  30. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения.
  31. Психология продаж.
  32. Вербальные и невербальные технологии продаж.
  33. Профессиональное телефонное общение с клиентом.
  34. Основные правила ведения телефонных переговоров.
  35. Принципы проведения встречи с клиентом в офисе.
  36. Инструменты стимулирования продаж.
  37. Ценовое стимулирование продаж.
  38. Организация продаж и современные технологии в туризме.



39. Современные средства автоматизации процесса продаж.

Контрольная точка 1 (устный опрос)

1. Что понимается под технологией продаж?
2. Охарактеризуйте человеческие потребности.
3. Потребности какого рода удовлетворяются сферой сервиса?
4. Какие факторы влияют на выбор стратегии продаж туристских услуг?
5. Какие основные подходы к осуществлению продаж существуют в туризме?
6. Что представляет собой конечный результат производственно-сбытовой деятельности при осуществлении продаж туристских услуг?
7. Охарактеризуйте основные этапы процесса продажи туруслуг. Какие из них наиболее важные?
8. Какие аспекты важны при выявлении потребностей клиентов?
9. Какими компетенциями должен обладать продавец туристских услуг?
10. Охарактеризуйте типы поведения продавца в межличностных ситуациях. Использование каких из них недопустимо?
11. Изобразите технологическую цепочку бизнес-процесса по продаже туруслуг.
12. Какие черты характера и профессиональные качества продавца позволяют создать атмосферу, благоприятствующую установлению контакта с клиентом?
13. Перечислите методы, способствующие установлению контакта с клиентом. Какие из них наиболее эффективны?
14. На что необходимо обращать особое внимание при представлении турпродукта в ходе торговой презентации?
15. Охарактеризуйте основные стратегии продаж.
16. Перечислите основные принципы продаж туруслуг. В каких случаях применяется каждый из этих принципов?

Контрольная точка 2 и 4 (практические задания)

Задание 1. Подготовьте презентацию «Методы стимулирования сбыта турпродукта туркомпании». Презентация должна содержать:

- Описание целевой аудитории.
- Описание сегмента рынка, товара или услуги.
- Методы стимулирования сбыта.
- Перечень шагов по выводу товара на рынок, маркетинговые приемы и инструменты.
- Описание системы сбыта и работы с потребителями.
- Бюджет.

Задание 2. Подготовьте презентацию «Воронка продаж в туризме». Презентация должна основные шаги к построению эффективной воронки продаж и отражать ее специфику в туризме. Подкрепите каждый этап конкретными примерами из туристской практики.

Задание 3. Составьте матрицу «Типы поведения потребителей турпродукта». Матрица должна содержать стили поведения потребителей, их отличительные черты, методы работы с каждым стилем поведения.



Задание 4. На примере любой турфирмы необходимо на основе метода ABC анализа провести ранжирование ассортимента туристских услуг по степени важности для объема продаж.

Алгоритм проведения ABC-анализа ассортимента:

- 1) Определить объект анализа ассортимента.
- 2) Определить параметр, по которому будет проводиться анализ ассортимента (объем продаж, количество заказов)
- 3) Определение суммарного значения выбранного показателя.
- 4) Определение доли каждой позиции в общем результате.
- 5) Сортировка объектов анализа ассортимента в порядке убывания доли каждой позиции.
- 6) Определение числа групп и границы групп матрицы анализа ассортимента.
- 7) Отнесение позиции к выбранной группе.
- 8) Результаты представить графически
- 9) Сделать выводы о влиянии каждой ассортиментной позиции на объем продаж компании
- 10) Сформулировать предложения о рационализации ассортимента туристских услуг компании.

Задание 5. Составьте скрипт телефонных «холодных» звонков для менеджеров турагентства. Объект продаж для составления скрипта студент может самостоятельно выбирать самостоятельно.

Задание 6. Составьте «профиль клиента» для конкретного туристского предприятия.

Задание 7. Подготовьте торговую презентацию услуг туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).

Задание 8. Проанализируйте возможные возражения клиента и способы их преодоления в ходе проведения презентации услуг туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).

Задание 9. Составьте программу последующей работы с клиентом после проведения презентации услуг туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).

Задание 10. Составьте скрипт продаж для конкретного туристского предприятия.

Контрольная точка 3 (устный опрос)

1. Использование интерактивных технологий при организации продаж.
2. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта.
3. Инновационные технологии в туризме.
4. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж.
5. Современные средства автоматизации процесса продаж.



### Итоговое тестирование

1. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?
  - a) профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид
  - b) заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность
  - c) стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.
  
2. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:
  - a) аналитика
  - b) общение с клиентом.
  - c) продажи.
  
3. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:
  - a) менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму
  - b) стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу
  - c) степень принятия рисков.
  
4. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?
  - a) клиент, продавец, продукт/товар
  - b) структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения
  - c) цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.
  
5. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:
  - a) харизматичность менеджера по продажам
  - b) давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом
  - c) высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.
  
6. Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:
  - a) уверенность в постоянном доступе к самым «свежим» сведениям
  - b) экономия времени
  - c) соответствие профессиональным стандартам.
  
7. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:
  - a) продажа
  - b) создание благоприятного впечатления о себе и своей компании
  - c) достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.



8. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например, «Вы довольны нашей последней поставкой?» (вместо – «Вы были довольны нашей последней поставкой?»)?

- a) как рекомендуют психологи
- b) форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем
- c) так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.

9. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?

- a) можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете
- b) можно познакомиться с девушкой
- c) можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.

10. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- a) в дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам
- b) в джинсы и джемпер темных тонов
- c) в не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.

11. Демонстрационная папка нужна менеджеру по продажам в процессе общения с клиентом для:

- a) унификации подхода менеджеров по продажам к процессу переговоров
- b) ссылок на различные документы и материалы, о которых может зайти речь в процессе разговора с клиентом
- c) продвижения своей компании с целью реализации ее стратегических целей.

12. В случае сравнения конкурентов решающее значение имеют два фактора:

- a) соотношение цены и качества предоставляемых товаров
- b) соотношение цены и количества предоставляемых услуг
- c) соображения лояльности.

13. Позитивная роль конкуренции заключается в:

- a) регуляции динамики цен
- b) стимуляции к развитию сервиса
- c) созданию атмосферы гонки.

14. Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке по причине:

- a) клиент не умеет считать свои деньги
- b) запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств
- c) клиент пытается манипулировать.

15. Наиболее удачным ответом менеджера по продажам в ситуации, когда клиент указывает ему на преимущества конкурента, будет:

- a) «Вы не правы, и я сейчас расскажу вам, в чем именно»
- b) «Давайте обсудим все преимущества наших конкурентов»



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		Лист 25 из 20

с) «Да, у наших коллег есть свои преимущества, а у нас – свои. Давайте поговорим о наших».

16. Какие свои психологические ресурсы менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями?

- а) терпение
- б) напористость
- с) красноречие.

17. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: «Ваши цены слишком высоки для нас?»

- а) «Да, у нас дорого»
- б) «Да, вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции»
- с) «Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!»

18. Ключевой клиент – это:

- а) тот, кто благодаря соответствующим закупкам обеспечивает турфирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж
- б) представители крупных предприятий
- с) партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

19. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

- а) умение парировать агрессивные высказывания
- б) сострадание и совестьливость
- с) невозмутимость и понимание состояния клиента.

20. Работа по возвращению клиентов – это:

- а) умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности
- б) умение приносить извинения за некачественную работу компании
- с) умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

21. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

- а) продавать как можно больше
- б) устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности
- с) продвигать свою туркомпанию и ее продукцию.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### 8.1. Основная литература

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		Лист 26 из 20

1. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 278 с. - ISBN 978-5-394-03902-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093501>

2. Управление продажами : учебник / под общ. ред. С. В. Земляк. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 300 с. - ISBN 978-5-9558-0531-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2002632>

### 8.2. Дополнительная литература

3. Исаев, И. Техники зомбо-продаж: как заставить клиентов покупать, а сотрудников продавать : практическое руководство / И. Исаев. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2021. - 296 с. - ISBN 978-5-907394-11-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841922>

4. Иванова, С. Не продают? Будут! Всё об управлении отделом продаж : практическое руководство / С. Иванова. - Москва : Альпина Паблишер, 2021. - 204 с. - ISBN 978-5-9614-5666-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1842371>

5. Куценко, Н. Культ продаж. Как выстроить отношения с клиентом, заработать денег и не сгореть на работе : практическое руководство / Н. Куценко. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 256 с. - (Бизнес-психология). - ISBN 978-5-4461-1597-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1831506>

6. Методы стимулирования продаж в торговле : учебник / С.Б. Алексина, Г.Г. Иванов, В.К. Крышталева, Т.В. Панкина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0796-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077649>

7. Миллер, Д. Воронки продаж по методу StoryBrand : Пошаговое руководство : практическое руководство / Д. Миллер, Д. Питерсон ; пер. с англ. О. Бараш. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 196 с. - ISBN 978-5-9614-5334-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1904801>

8. Наумов, В. Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж : учебник / В.Н. Наумов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 404 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/21026. - ISBN 978-5-16-012042-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815961>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. Профессиональная база данных: открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/> Справочно-правовая система «Консультант+»  
<http://www.consultant.ru>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		Лист 27 из 20

6. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
7. Ассоциация туроператоров в России <http://www.atorus.ru/>
8. Все о туризме. Туристическая библиотека. <http://tourlib.net/>
9. Информационное агентство Туринфо <http://tourinfo.ru/>
10. Тонкости туризма <http://tourlib.net/>
11. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на семинарах) и самостоятельную (самоподготовка к занятиям семинарского типа и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

### ***Занятия семинарского типа.***

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-собеседований и семинаров-опросов, а также практических занятий в форме выполнения практических заданий, тренингов и ролевой игры.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

### ***Самостоятельная работа обучающихся.***

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Туристско-информационные центры», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и занятий семинарского типа;
- формирование навыков работы с литературой и нормативно-законодательной документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;



- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка докладов с презентациями,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Туристско-информационные центры» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ          УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТиС</b>
		<i>Лист 29 из 20</i>

	сеть «Интернет».	петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Практические занятия	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».	Переносная индукционная петля.