

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Технологии продаж

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-6.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

2. Задачи освоения дисциплины

– Научить понимать суть процесса купли-продажи, рассматривать его с точки зрения эволюции коммерческих отношений в обществе;

– Дать понятие о взаимоотношениях субъектов процесса купли-продажи, в том числе основах поведения потребителей;

– Научить применять знания об основных элементах процесса персональных продаж: определении потенциальных покупателей, выявлении их потребностей, формировании желания купить, преодолении возражений и др.;

– Обучить особенностям современных технологий продаж и обоснованию целесообразности их применения в конкретных условиях деятельности различных субъектов рынка.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Шестой семестр, зачет с оценкой

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: организация туристской деятельности, организация турагентской деятельности, менеджмент в туризме, маркетинг в туризме.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

-лекции: 18 ч.

-практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Продажи как технологическая цепочка во взаимодействии с клиентом: составляющие технологии

Основные элементы продаж клиентам и взаимодействие с ним. Навыки и принципы работы с клиентом.

Основные этапы продаж.

Тема 2. Профессиональные и человеческие качества продавца для эффективной работы в продажах, в т.ч. и по телефону.

Психологические навыки общения с покупателем. Корректные предложение товара. Умение общение с клиентом.

Тема 3. Уровни коммуникации в продажах: отличия делового общения от личного, правила, ошибки, возможности.

Рассмотрение основных уровней в работе с клиентом при предложении товара. Отличие делового общение от личного.

Тема 4. Подготовка к продаже: базовая, психологическая, информационная.

Основные элементы продаж и работы с клиентом. Особенности подготовки к продажам. Базовая, психологическая, информационная подготовка к продажам.

Тема 5. Первый контакт с клиентом. Контакт при личной встрече и контакт по телефону.

Рассмотрение навыков общения с клиентами в офисе и по телефону.

Тема 6. Начало личной деловой встречи с клиентом.

Цели встречи. Контакт личностный и деловой. Тренировка навыков.

Тема 7. Профессиональные вопросы продаж.

Техника постановки вопросов, виды вопросов, цели вопросов. Тренировка навыков.

Тема 8. Выявление пользы продаваемого продукта.

Продажа пользы - один из способов влияния на клиента.

Тема 9. Завершающая стадия переговоров.

Готовность собеседника принять решение о сделке. Способы влияния на решение клиента. Что делать после того, как решение принято.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, контроля выполнения письменных и контрольных работ, участия в тренингах и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет с оценкой в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Билет состоит из трех вопросов. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://lms.tsu.ru/>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Жданова Т.С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2022. - 183 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137771.html>

б) дополнительная литература:

– Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. - Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. - 82 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/18262.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы
– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система.
<http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
– Образовательная платформа Юпайт – <https://urait.ru/>
– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²

место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 ^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м ²