

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Лимпинская Алла Андреевна
Захаренко Григорий Николаевич**

Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
Код УМК 80300

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Технологии продаж в сфере обслуживания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Технологии продаж в сфере обслуживания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ПК.1 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания

ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса

ПК.9 знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

1. Технология обслуживания клиентов

Определение понятия продажи и сервисного продукта. Описание процесса продажи сервисного продукта. Осуществление продажи и последующий контакт с клиентом. Факторы. Классификация методов продаж услуг в сфере обслуживания. Особенности продажи сервисных услуг в офисе компании. Реализация путевок на ярмарках и выставках. Метод электронных продаж.

1.1. Содержание процесса обслуживания и продажи сервисного продукта

Понятие продажи и сервисного продукта. Описание процесса продажи сервисного продукта. Осуществление продажи и последующий контакт с клиентом. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов.

1.2. Методы продажи услуг в сфере сервиса и туризма

Классификация методов продаж услуг в сфере обслуживания. Особенности продажи сервисных услуг в офисе компании. Реализация путевок на ярмарках и выставках. Личный и косвенный контакты сотрудников с клиентами в сфере обслуживания. Метод электронных продаж.

1.3. Принципы клиент-ориентированной компании. Формирование лояльности клиента

Клиент-ориентированная компания: понятие, основные принципы. Культура обслуживания клиентов. Характеристика лояльного покупателя, причины отказа от сотрудничества (причины нелояльности клиентов).

2. Сущность профессиональной деятельности специалиста контактно зоны

Описание основных требований к специалистам сферы обслуживания. Квалификационные требования к основным должностям работников индустрии сервиса.

Изучение осознанных и неосознанных регуляторов поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.

2.1. Требования к специалистам сферы услуг

Основные требования к специалистам сферы обслуживания. Квалификационные требования к основным должностям работников индустрии сервиса. Знания, умения, навыки, качества, необходимые успешному продавцу.

2.2. Психологические особенности работников туристских и сервисных организаций

Изучение осознанных и неосознанных регуляторов поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения:

2.3. Профессиональная этика работников сервиса

Сущность профессиональной этики работников обслуживания. Профессиональные стандарты работников службы сервиса. Основные требования профессионального этикета.

2.4. Коммуникативные навыки

Коммуникация: понятие, процесс. Общение. Основные функции общения. Вербальная, невербальная, паравербальная коммуникация. Обратная связь в общении. Преодоление коммуникационных барьеров. Деловое общение: методы, приемы, правила поведения, этапы. Виды речи менеджера.

3. Управление взаимоотношениями с клиентами в сфере обслуживания

Характеристика современной модели покупательского поведения в туризме. Факторы, влияющие на

поведение покупателя. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов между туристскими компаниями и потребителями. Виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Исходы конфликтов.

3.1.Классификация групп клиентов

Современная модель покупательского поведения в туризме. Факторы, влияющие на поведение покупателя: культурные характеристики покупателя, социальные классы, социальные факторы, личностные факторы, психологические факторы. Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов.

3.2.Конфликтные ситуации и методы их предупреждения

Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов между туристскими компаниями и потребителями. Виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Исходы конфликтов. Управление конфликтами в туристском бизнесе. Способы разрешения конфликтов. Методы предупреждения конфликтов.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

<http://www.iprbookshop.ru/71588.html>

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

<http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

3. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-394-03566-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/90239.html> <http://www.iprbookshop.ru/90239.html>

Дополнительная:

1. Гвозденко, Е. В. Инстинкт покупать. Успешные продажи с психологическим подходом : практическое пособие / Е. В. Гвозденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 168 с. — ISBN 978-5-394-01535-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

<http://www.iprbookshop.ru/75221.html>

2. Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме: Учебное пособие/Прончева О. К.- Омск:Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет,2012, ISBN 978-5-93252-258-5.-82. <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://ru.wix.com/> Бесплатный конструктор сайтов и лендингов

<https://sendpulse.com> Сервис для отправки email, смс-рассылок, viber-уведомлений

<https://tourism.gov.ru/> Агентство по туризму РФ

<http://mtm.permkrai.ru/> Министерство по туризму ПК

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Технологии продаж в сфере обслуживания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Технологии продаж в сфере обслуживания**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.1 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания</p>	<p>уметь выполнять инновационные проекты в сфере обслуживания</p>	<p align="center">Неудовлетворител выполненное задание не является инновационным, представленный проект разработан не самостоятельно; отсутствуют приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p align="center">Удовлетворительн выявлено незначительное использование элементов разработанных ранее проектов; приемы, использованные при презентации, слабо привлекают внимание потенциального потребителя</p> <p align="center">Хорошо выявлено незначительное использование элементов разработанных ранее проектов; не полностью использованы приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p align="center">Отлично представленный проект является инновационным, разработан полностью самостоятельно, не имеет аналогов; полноценно использованы приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p>
<p>ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>знать особенности работы в контактной зоне с потребителем владеть навыками консультирования, согласования вида и формы процесса сервиса</p>	<p align="center">Неудовлетворител частично знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы процесса сервиса, неправильно оценивает работу сотрудников контактной зоны</p> <p align="center">Удовлетворительн частично знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы процесса сервиса, оценивает работу сотрудников контактной зоны с ошибками</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы процесса сервиса, в оценке допущены ошибки</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает виды и формы процесса сервиса, правильно оценивает особенности работы в контактной зоне с потребителем</p>
<p>ПК.9 знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг</p>	<p>знать основные виды и формы процесса сервиса владеть навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>знает некоторые виды и формы процесса сервиса не владеет навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает некоторые виды и формы процесса сервиса частично владеет навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса, консультирует неуверенно, допускает ошибки во взаимодействии с потребителем</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает основные виды и формы процесса сервиса в целом владеет навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса, консультирования потенциальных потребителей</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает основные виды и формы процесса сервиса владеет навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса, уверенно и успешно консультирует потенциальных потребителей</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	1.1. Содержание процесса обслуживания и продажи сервисного продукта Входное тестирование	корпоративная этика и протокол: нормы делового общения при встрече и по телефону, требования к внешнему виду сотрудников, основы психологии делового общения.
ПК.1 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания	1.3. Принципы клиент-ориентированной компании. Формирование лояльности клиента Защищаемое контрольное мероприятие	знание способов привлечения потенциальных потребителей, умение осуществлять продвижение сервисного продукта.
ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	2.4. Коммуникативные навыки Защищаемое контрольное мероприятие	знание требований к специалистам по продажам в сфере услуг. умение оценивать коммуникативные и профессиональные навыки, особенности психологии работников сервиса, этику и этикет сотрудников сферы обслуживания.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.9 знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	3.2. Конфликтные ситуации и методы их предупреждения Итоговое контрольное мероприятие	знание типов клиентов, умение подобрать подходящую форму контакта с определенным типом клиентов.

Спецификация мероприятий текущего контроля

1.1. Содержание процесса обслуживания и продажи сервисного продукта

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
знает нормы делового общения при встрече	4
знает основы психологии делового общения	4
знает требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников контактной зоны	4
знает нормы делового общения по телефону	4

1.3. Принципы клиент-ориентированной компании. Формирование лояльности клиента

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
разработана группа Вконтакте сервисной или туристской организации с использованием методов эффективных продаж	10
разработана Интернет-страница (лендинг, сайт) сервисной или туристской организации с использованием методов эффективных продаж	10
проект Интернет-страницы представлен в рамках защиты на практическом занятии	7
проект страницы в социальной сети Вконтакте представлен в рамках защиты на практическом занятии	3

2.4. Коммуникативные навыки

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Представлены пояснения и дана правильная оценка деятельности сотрудника контактной зоны	20
Защищена презентация по оценке деятельности сотрудника контактной зоны.	10
Правильно разработана система оценки работника сферы обслуживания	10

3.2. Конфликтные ситуации и методы их предупреждения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Представлен видеоролик, презентующий взаимодействие продавца и покупателя	7
Действия продавца в видеоролике соответствуют типу покупателя	6
Действия покупателя в видеоролике соответствует презентуемому типу	6
Покупатель приобрел товар/услугу	6
Составлена программа обслуживания клиента в соответствии с заявленным типом	5