

**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

<b>Направления подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	11
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	4
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	144
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	56
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	88
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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 выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://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**

<b>Компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.1</b> готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания</p>	<p>уметь выполнять инновационные проекты в сфере обслуживания</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> выполненное задание не является инновационным, представленный проект разработан не самостоятельно; отсутствуют приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> выявлено незначительное использование элементов разработанных ранее проектов; приемы, использованные при презентации, слабо привлекают внимание потенциального потребителя</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> выявлено незначительное использование элементов разработанных ранее проектов; не полностью использованы приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> представленный проект является инновационным, разработан полностью самостоятельно, не имеет аналогов; полноценно использованы приемы, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p>
<p><b>ПК.15</b> 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"><b>Неудовлетворител</b> частично знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы процесса сервиса, неправильно оценивает работу сотрудников контактной зоны</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> 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;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Отлично</b></p> <p>знает виды и формы процесса сервиса, правильно оценивает особенности работы в контактной зоне с потребителем</p>
<p><b>ПК.9</b> 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;"><b>Неудовлетворител</b></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;"><b>Удовлетворительн</b></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;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Отлично</b></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
<b>Входной контроль</b>	1.1. Содержание процесса обслуживания и продажи сервисного продукта <b>Входное тестирование</b>	корпоративная этика и протокол: нормы делового общения при встрече и по телефону, требования к внешнему виду сотрудников, основы психологии делового общения.
<b>ПК.1</b> готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания	1.3. Принципы клиент-ориентированной компании. Формирование лояльности клиента <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	знание способов привлечения потенциальных потребителей, умение осуществлять продвижение сервисного продукта.
<b>ПК.15</b> готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	2.4. Коммуникативные навыки <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	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.

<b>Компетенция</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>ПК.9</b> знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг <b>ПК.15</b> готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	3.2. Конфликтные ситуации и методы их предупреждения <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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