Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.11 Организация персональных продаж

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

старший преподаватель кафедры теории и систем отраслевого управления, канд. экон. наук Т.П. Маслевич

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Организация персональных продаж» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1 ПК-11	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	ПК-1.3 ПК-11.1	готовность к формированию навыков для построения эффективных систем активных продаж и прямого маркетинга, необходимых для результативной работы в современном бизнесе

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-07.002 С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; D Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации ПС-33.019 А Операционная деятельность по организации торгово-промышленных выставок В Управление	ПК-1.3 ПК-11.1	**на уровне знаний:** особенностей метода персональных продаж; факторов, влияющих на построение эффективного процесса персональных продаж; базисных принципов построения процесса персональных продаж; инструментов прямого маркетинга, условий и факторов, определяющих их эффективность; основных элементов системы продаж; **на уровне умений:** анализировать процесс организации персональных продаж; определять ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; сравнивать различные специализации метода персональных продаж, их сильные и слабые стороны; применять инструменты прямого маркетинга и продаж на практике; организовывать поиск информации по полученному заданию; **на уровне навыков:** владения способами эффективной организации и управления процесса персональных продаж; владения технологией формирования клиентурных отношений; внедрения методов персональных продаж в деятельность организации

проектом торгово-промышленной выставки		

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.		
		Всего	Семестр	
			6	7
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***48***	***48***	
лекционного типа (Л)		***16***	***16***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***32***	***32***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***60***	***60***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет с оценкой***	***зачет с оценкой***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***	***108/3***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Организация персональных продаж» изучается в 6 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основ рыночной экономики; основ российского законодательства о предпринимательской деятельности; виды и типы предпринимательской деятельности; организационно-правовые формы и порядок создания малых предприятий; правовых основ малого бизнеса в городе Москве; основ управления малым бизнесом; особенностей практического управления материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами в сфере малого бизнеса, а также на приобретенные ранее умения и навыки создавать «виртуальное предприятие»; осуществлять бизнес-планирование; использовать методику оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности; анализировать финансовое состояние предприятия, владения процедурой организации предпринимательской деятельности и её основных этапов.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.Б.15 «Менеджмент в сервисе», Б1.Б.16 «Маркетинг в сервисе», Б1.В.ОД.2 «Основы предпринимательской деятельности».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Особенности персональных продаж	27	4		8		15	Коллоквиум
Тема 2	Организация персональных продаж	27	4		8		15	Ситуация
Тема 3	Прямой маркетинг, как средство привлечения и удержание клиентов	27	4		8		15	Эссе
Тема 4	Организация работы торгового персонала	27	4		8		15	Кейс
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
	Всего:	**108**	**16**		**32**		**60**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Особенности персональных продаж	Основы прямого маркетинга. Роль прямого маркетинга в системе маркетинговых коммуникаций. Достоинство и недостатки персональных продаж.
Тема 2	Организация персональных продаж	Специализация продаж. Достоинства и недостатки различных структур системы продаж. Базисные принципы современной организации персональных продаж. Управление персональными продажами.
Тема 3	Прямой маркетинг, как средство привлечения и удержание клиентов	Основные теории коммуникации. Создание потребительской ценности. Факторы, влияющие на приоритетность привлечения новых клиентов. Привлечение «правильных» клиентов. Факторы, определяющие удержание клиента. Система управления взаимоотношениями с клиентами и прямой маркетинг.
Тема 4	Организация работы торгового персонала	Процесс привлечения торгового персонала. Обучение и мотивация торгового персонала. Оценка эффективности работы торгового персонала. Влияние уровня квалификации торгового персонала на продажи.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Организация персональных продаж» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- эссе;
- коллоквиум;
- ситуации;

- кейс-стади.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в виде устного собеседования с обоснованием своей позиции и использованием по возможности практических примеров.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы эссе

1. Роль прямого маркетинга в системе маркетинговых коммуникаций.
2. Различия между массовым и индивидуальным маркетингом.
3. Особенности персональных продаж, как метода продвижения товара.
4. Базовые принципы современной организации персональных продаж.
5. Особенности организации персональных продаж на российских предприятиях.
6. Прямой маркетинг, как средство привлечение и удержание клиентов.
7. Подбор, оценка и наем торгового персонала для персональных продаж.
8. Особенности взаимодействия служб продаж с VIP-клиентами.
9. Стоимость жизненного цикла клиента.
10. Факторы, определяющие эффективность работы менеджера по продажам.

Вопросы к коллоквиуму

1. Особенности организации процесса персональных продаж на российских предприятиях.
2. Достоинство и недостатки персональных продаж.
3. Назовите преимущества и недостатки прямого маркетинга.
4. Рассмотрите принципы и основные форма прямого маркетинга.
5. Сформулируйте ключевые и основные цели программы коммуникаций с потребителем.
6. По каким показателям можно оценить мероприятия прямого маркетинга.
7. Чем определяется эффективность работы с клиентами.
8. Приведите практические примеры использования прямого маркетинга на предприятиях сферы социально-культурного сервиса.
9. Основные функции менеджера по персональным продажам.
10. Ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов.
11. Процесс привлечения торгового персонала при организации персональных продаж.
12. Обучение и мотивация торгового персонала.

Ситуации

Ситуация 1: Оценка возможности владеть навыками персональных продаж.

Студентам дается задание провести мини-презентацию (в течение 1 мин.) любой выбранной ими услуги (туристские, страховые, косметические и т.п.). Презентация проводится в форме рекламной акции с целью информирования окружающих об услуге с перспективой ее дальнейшего приобретения. Это задание позволяет оценить навыки первичной презентации, соблюдение структуры презентации (назначение услуги, ее характеристики, дополнительные возможности использования), умение сконцентрироваться на главном и преподнести необходимую информацию в нужном виде.

Ситуация 2:

Студентам предлагается разбиться на более маленькие команды, каждая из которых должна прописать качества и навыки, необходимые продавцу-консультанту. В течение пятиминутного обсуждения, каждая группа в течение 3 мин. представляет свой портрет продавца-консультанта. При реализации этого задания оценивается знание сферы деятельности, компетентности и профессионализма продавца.

Кейс: Работа оператора сотовой компании "Билайн"

Ситуация: вы работаете на телефонной линии. К вам обращается клиент с претензией на сотовую связь, предоставляемую вашим оператором. Продемонстрируйте ваш диалог с клиентом. Претензии клиента выражаются в следующей форме:

- Меня не устраивает качество и стоимость связи!
- Соедините меня с главным!
- Это безобразие, куда мне обратиться?
- Мне кажется у вас слишком дорого, понизьте мне тариф, я постоянный клиент!
- Ужас, до вас вечно не дозвониться!

При построении диалога ориентируйтесь на то, что диалог должен быть не менее 10 мин., оператор - максимально корректным, а клиент - агрессивным.

В результате кейса оценивается уровень коммуникации, профессионализма и конфликтоустойчивости персонала.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1 ПК-11	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-1.3 ПК-11.1	готовность к формированию навыков для построения эффективных систем активных продаж и прямого маркетинга, необходимых для результативной работы в современном бизнесе

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-1.3 ПК-11.1	Анализирует процесс организации персональных продаж; определяет ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; сравнивает различные методы персональных продаж, их сильные и слабые стороны; применяет инструменты прямого маркетинга и продаж на практике	Проанализирован процесс организации персональных продаж; выявлены ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; проведено сравнение различных методов персональных продаж, их сильные и слабые стороны; применена технология формирования клиентурных отношений; применены инструменты прямого маркетинга и продаж на практике в деятельность предприятия социально-культурного сервиса

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите по возможности конкретные примеры:

1. Сущность метода персональные продажи.
2. Роль прямого маркетинга в системе маркетинговых коммуникаций.
3. Достоинства и недостатки метода персональных продаж.
4. Различия между массовым и индивидуальным маркетингом.
5. Этапы процесса личных продаж.
6. Базовые принципы современной организации персональных продаж.
7. Простая структура отдела продаж.
8. Территориальная (географическая) специализация.
9. Товарная специализация.
10. Рыночная специализация.
11. Специализация по типам клиентов.
12. Организация региональных продаж.
13. Технология поиска и привлечения клиентов.
14. Факторы, влияющие на приоритетность привлечения новых клиентов.
15. Сущность привлечения «правильных» клиентов для компании.
16. Сущность создания потребительской ценности для клиента.
17. Ключевые факторы, влияющие на удержания клиентов.
18. Стоимость жизненного цикла клиента.
19. Особенности взаимодействия служб продаж с VIP-клиентами.
20. Методы эффективной презентации товара.
21. Основные функции менеджера по продажам.
22. Подбор, оценка и наем торгового персонала.
23. Планирование штата торгового персонала.
24. Основные критерии отбора менеджеров по продажам.
25. Современные системы обучения торгового персонала внутри организации.
26. Мотивация торгового персонала.
27. Принципы построения эффективной системы оплаты труда.
28. Факторы, определяющие эффективность работы менеджера по продажам.

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
зачтено с оценкой 5, «отлично»	Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если: - проанализирован процесс организации персональных продаж; - выявлены ключевые факторы, влияющие на привлечение и удержание клиентов; - проведено сравнение различных методов персональных продаж, их сильные и слабые стороны; - применена технология формирования клиентурных отношений; - применены инструменты прямого маркетинга и продаж на практике в деятельность предприятия социально-культурного сервиса.

зачтено с оценкой 4, «хорошо»	Зачтено с оценкой «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание специфики персональных продаж, усвоил факторы, влияющие на приоритетность привлечения новых клиентов, при ответе на зачетный билет демонстрирует знание организации работы торгового персонала, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»	Зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией предмета в ограниченном объеме, не понимает особенностей и организации персональных продаж; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Организация персональных продаж» представлены следующими видами работы: лекции, практические, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с расчетом основных показателей, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных экономических вопросов в сфере продаж.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету с оценкой.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация персональных продаж» проводится в форме коллоквиума, эссе и решения ситуаций по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на круглых столах, кейс-методах, коллоквиумах.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,

- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

Критерии оценивания ответа студента на *коллоквиуме*

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

Критерии оценивания ответа студента по методу «кейс-стади»

Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её святи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её святи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать программу действий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, не умение определять

цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, святи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины «Организация персональных продаж» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету с оценкой. К зачету с оценкой необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;

– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем вопросов к зачету с оценкой.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета с оценкой.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Джоббер Д. Продажи и управление продажами. ЮНИТИ-ДАНА, 2012. http://www.iprbookshop.ru/16464
2. Жданова Т.С. Ленивый маркетинг. Принципы пассивных продаж. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/5972
3. Журавлева Т.Ю. Технологии электронных продаж. Вузовское образование, 2015. http://www.iprbookshop.ru/27381

6.2. Дополнительная литература

1. Голова А.Г. Управление продажами. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/4459

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Котлер Ф. Основы маркетинга: Учебное пособие. – Москва: Вильямс, 2012.
2. Митчелл Д. Путь к сердцу клиента / Джек Митчелл; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2006.
3. Трамп Д. Дж. Искусство заключать сделки. М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. www. rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. www.aport.ru / - Поисковая система
7. www.rambler.ru / - Поисковая система
8. www.yandex.ru / - Поисковая система
9. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
10. www.test.specialist.ru / - Центр компьютерного обучения МГТУ им. Н.Э. Баумана
11. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
12. http://www.garant.ru/ - Гарант

6.6. Иные источники

1. Д. Кинг Секреты продаж. Искусство достижения успеха/ Джефф Кинг; пер. с англ. – М.: Претекст, 2013.
2. Толкачев А.Н. Личные продажи. Российская практика и новые подходы. – М: Эксмо, 2011.
3. Бакшт К.А. Боевые команды продаж. Продолжение бестселлера "Построение отдела продаж". СПб.: Питер, 2007.

4. Иванова С.И. Продажи на 100%. Эффективные техники продвижения товаров и услуг. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»