

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение выс-
шего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Экономический факультет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Тренинг по продажам

Кафедра «Финансы и кредит» экономического факультета

Образовательная программа
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) программы
Финансы и кредит

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
очная, очно-заочная

Статус дисциплины: факультативная дисциплина

Махачкала, 2022

Рабочая программа дисциплины «Тренинг по продажам» составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика от «12» августа 2020 г. №954.

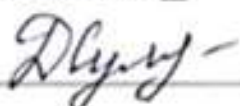
Разработчик: к.э.н., доцент кафедры «Финансы и кредит» Махдиева Ю.М.



Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры финансов и кредита от «_2_» марта 2022 г., протокол № 6.

И.о. зав. кафедрой  Махдиева Ю.М.

на заседании Методической комиссии экономического факультета от «_3_» марта 2022 г., протокол № 7.

Председатель  Судейманова Д.А.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «_31_» марта 2022 г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Тренинг по продажам» является факультативной дисциплиной ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленности (профиля) «Финансы и кредит».

Дисциплина реализуется на экономическом факультете кафедрой финансов и кредита.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основами организации продаж различных продуктов и услуг.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-4.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущей успеваемости в форме опросов, контрольных работ и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 1 зачетная единица, в том числе в академических часах 36 ч., по видам учебных занятий:

Очная форма обучения

Семестр	Всего	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
		в том числе							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		Всего	из них						
лекции	лабораторные занятия		практические занятия		консультации				
6	36	28	28	-	-	-	-	8	Зачет

Очно-заочная форма обучения

Семестр	Всего	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
		в том числе							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		Всего	из них						
лекции	лабораторные занятия		практические занятия		консультации				
6	36	16	16	-	-	-	-	20	Зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Тренинг по продажам» являются:

- приобретение студентами необходимых знаний и практических навыков по организации продаж;
- воспитание у студентов чувства ответственности, закладка нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, финансово-экономического мировоззрения, способностей придерживаться законов и норм поведения, принятых в обществе и в своей профессиональной среде.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Тренинг по продажам» является факультативной дисциплиной ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профили) «Финансы и кредит».

Дисциплина «Тренинг по продажам» базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин, как «Деньги, кредит, банки», «Финансовый менеджмент», «Организация деятельности коммерческих банков».

Освоение дисциплины «Тренинг по продажам» необходимо для формирования у студентов профессиональных навыков по организации продаж.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения и процедура освоения).

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно - управленческие решения в профессиональной деятельности	Б-ОПК-4.1. Осуществляет идентификацию проблемы и описывает ее, используя профессиональную терминологию экономической науки и опираясь на результаты анализа ситуации	Умеет: осуществлять сбор и классификацию релевантной информации для описания проблемы Умеет: анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности организаций и ведомств Умеет: выявить проблемы, которые следует решать, на основе сравнения реальных значений контролируемых параметров с запланированными или прогнозируемыми	Устный и письменный опрос, выполнение доклада, тестирование
	Б-ОПК-4.2. Критически сопоставляет альтернативные варианты решения поставленных профессиональных задач, разрабаты-	Знает: теоретические основы принятия управленческих решений, методы экономического и финансового их обоснования Умеет: осуществлять экономически и финансово обоснованный выбор метода принятия	

	вает и обосновывает способы их решения с учётом критериев экономической эффективности, оценки рисков и возможных социально-экономических последствий	управленческих решений для различных ситуаций с учетом факторов времени и риска Умеет: оценивать возможные варианты решения проблемы, сравнивая достоинства и недостатки каждой альтернативы и объективно анализируя вероятные результаты и эффективность их реализации	
--	--	--	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятельная работа в т.ч. экзамен	
Модуль 1. Технологии продаж различных продуктов и услуг								
1	Организация работы успешного продавца	6	14	-	-	-	4	Опрос, реферат, доклад
2	Особенности продаж финансовых продуктов и услуг	6	14	-	-	-	4	Опрос, доклад, реферат
ИТОГО ПО КУРСУ		6	28	-	-	-	8	зачет

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.

Модуль 1. Технологии продаж различных продуктов и услуг

Тема 1. Организация работы успешного продавца

Введение в продажи. Создание фундамента продажи (отработка подготовительной части успешной продажи). Пошаговый алгоритм действий для достижения выдающихся результатов продаж. Различные стили организации работы (определение на основе психологического портрета каждого участника наиболее эффективной системы организации работы).

Работа с холодными клиентами (методика подбора базы, ее актуализация). Статистика продаж.

Тема 2. Особенности продаж финансовых продуктов и услуг

Психология продаж финансовых продуктов и услуг. Доверие как основной инструмент в продажах финансовых продуктов и услуг. Техники создания доверительной атмосферы в переговорах с клиентом

Процесс коммуникации с клиентом. Приемы работы с подачей информации. Техники управления вниманием клиента

Типы клиентов. Мини тестирование участников, определение успешности продаж финансовых продуктов.

Особенности продаж финансовых продуктов на высоко конкурентном рынке.

Варианты и методики поиска контактов потенциальных клиентов. Сегментация клиентов и подбор инструментов в продаже финансовых продуктов. Этапы создания отношений с клиентами. Типовые ошибки, которые приводят к ситуации упущенной выгоды.

5. Образовательные технологии

Лекции по дисциплине проводятся с использованием средств визуализации лекционного материала (мультимедийных презентаций) и применением таких методов и технологий, как дискуссия, проблемная лекция и т.п.

Вузовская лекция должна выполнять не только информационную функцию, но также и мотивационную, воспитательную и обучающую.

Информационная функция лекции предполагает передачу необходимой информации по теме, которая должна стать основой для дальнейшей самостоятельной работы студента.

Мотивационная функция должна заключаться в стимулировании интереса студентов к науке. На лекции необходимо заинтересовывать, озадачить студентов с целью выработки у них желания дальнейшего изучения той или иной экономической проблемы.

Воспитательная функция ориентирована на формирование у молодого поколения чувства ответственности, закладку нравственных, этических норм поведения в обществе и коллективе, формирование патриотических взглядов, мотивов социального поведения и действий, финансово-экономического мировоззрения.

Обучающая функция реализуется посредством формирования у студентов навыков работы с первоисточниками и научной и учебной литературой.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа студентов, которая может осуществ-

ляться студентами индивидуально и под руководством преподавателя.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Тренинг по продажам» представляет собой способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений, в том числе без непосредственного участия в этом процессе преподавателя.

Основными видами самостоятельной работы студентов в рамках освоения дисциплины «Тренинг по продажам» выступают следующие:

- 1) проработка лекционного материала;
- 2) изучение основной и дополнительной литературы;
- 3) написание рефератов;
- 4) подготовка докладов.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой вид развернутого сообщения по определенной теме с использованием ранее опубликованной информации. Для реферата выбираются наиболее важные с научной точки зрения и достаточно исследованные факты, позволяющие проиллюстрировать актуальность избранной проблемы и указать способы ее решения.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы. Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, заключения, содержащего теоретические выводы, списка использованной литературы.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Объем реферата — от 5 до 15 машинописных страниц.

Материал в реферате располагается в следующей последовательности:

- титульный лист
- план работы
- введение
- текст работы (разбитый на разделы)
- заключение
- список литературы.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате, отрицательно сказываются на оценке.

Выбор темы реферативной работы осуществляется в соответствии с предложенной преподавателем тематикой. В отдельных случаях студент может выбрать для своего рефе-

рата тему, которая не вошла в тематику, но отражает его приверженность определенному направлению научных поисков.

Методические рекомендации по подготовке докладов

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определённую тему.

В отличие от реферата доклад представляет собой анализ какой-либо темы, опирающийся на всестороннее исследование проблемы или ее отдельных аспектов. Он строится по принципу демонстрации определенной позиции автора, подкрепленной научно-исследовательскими работами в этой области со ссылками на источники, цитатами и обоснованием авторского мнения.

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме занятия.

Работа студента над докладом и презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать дискуссию.

Структура доклада:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Объем доклада может колебаться в пределах 5-10 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Содержание доклада студент докладывает на практическом занятии, заседании кружка, научно-практической конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 5-7 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарских и практических занятиях и/или студенческих научно-практических конференциях.

Критерии оценки рефератов/докладов

При оценке качества представленной студентом работы (реферата/доклада) принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).
2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).
3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).
4. Количество и качество использованных источников литературы.
5. Оригинальность работы (осуществляется проверка на наличие заимствований).
6. Защита студентом представленной работы.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Типовые контрольные задания

Примерные темы рефератов/докладов

1. Холодный звонок
2. Презентационная и консультативная продажа
3. Пошаговый алгоритм ведения диалога с клиентом
4. Банк ответов на возражения клиентов
5. Техники завершения сделки
6. Стратегии принятия решения клиентом
7. Приемы завершения сделки
8. Коммуникативные навыки менеджера по продажам для высококлассного сервиса
9. Эффективное использование невербальных техник (жестов, мимики, позы, интонации) для первоклассного обслуживания клиента
10. Профессиональное слушание клиента
11. Поведение в ситуациях, когда претензии и возражения клиентов обоснованы
12. Управление стрессом в ситуации обслуживания «трудного» клиента
13. Быстрое восстановление позитивного рабочего состояния
14. Как сохранить эмоциональную устойчивость в конфликтных ситуациях с клиентами.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации (зачет)

1. Введение в продажи.
2. Создание фундамента продажи (отработка подготовительной части успешной продажи).
3. Пошаговый алгоритм действий для достижения выдающихся результатов продаж.
4. Различные стили организации работы (определение на основе психологического портрета каждого участника наиболее эффективной системы организации работы).
5. Работа с холодными клиентами (методика подбора базы, ее актуализация). Статистика продаж.
6. Психология продаж финансовых продуктов и услуг.
7. Доверие как основной инструмент в продажах финансовых продуктов и услуг.
8. Техники создания доверительной атмосферы в переговорах с клиентом
9. Процесс коммуникации с клиентом.
10. Приемы работы с подачей информации.
11. Техники управления вниманием клиента
12. Типы клиентов – потенциальных покупателей финансовых услуг.

13. Мини тестирование участников, определение успешности продаж финансовых продуктов.
14. Особенности продаж финансовых продуктов на высоко конкурентном рынке.
15. Варианты и методики поиска контактов потенциальных клиентов.
16. Сегментация клиентов и подбор инструментов в продаже финансовых продуктов.
17. Этапы создания отношений с клиентами.
18. Типовые ошибки, которые приводят к ситуации упущенной выгоды.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- участие на практических занятиях - 70 баллов;
- выполнение самостоятельной работы - 30 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - 70 баллов
- кейс-задание – 30 баллов.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

а) 1. Сайт кафедры «Финансы и кредит» <http://cathedra.dgu.ru/?id=2561>

б) основная литература

1. Воронина, М. В. Финансовый менеджмент : учебник / М. В. Воронина. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 399 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573253> (дата обращения: 2.03.2022)
2. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90239.html> (дата обращения: 2.03.2022).
3. Панова, А. К. Планирование и эффективная организация продаж : практическое пособие / А. К. Панова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 190 с. — ISBN 978-5-394-04209-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102276.html> (дата обращения: 2.03.2022).

в) дополнительная литература.

4. Кандрашина, Е. А. Финансовый менеджмент : учебник / Е. А. Кандрашина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-4486-0461-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/79827.html> (дата обращения: 2.03.2022).

5. Плотникова, Е. В. Финансовый менеджмент : учебное пособие / Е. В. Плотникова, А. Ф. Тихомиров. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2019. — 54 с. — ISBN 978-5-7422-6674-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99828.html> (дата обращения: 2.03.2022).

6. Скрипниченко, М. В. Портфельные инвестиции : учебное пособие / М. В. Скрипниченко. — Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2016. — 42 с. // ЭБС IPR BOOKS. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/67536.html> (дата обращения: 02.03.2022).

7. Чеботарева, Г. С. Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие / Г. С. Чеботарева ; под редакцией Л. А. Медведевой. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-7996-2302-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106472.html> (дата обращения: 02.03.2022).

8. Чернопяттов, А. М. Управление финансами в цифровой экономике : учебник : [12+] / А. М. Чернопяттов. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 187 с. // ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн". — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597732> (дата обращения: 02.03.2022).

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. — Махачкала, 2018. — URL: <http://elib.dgu.ru> (дата обращения 02.03.2022).

2. eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва. — URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 02.03.2022).

3. Moodle система виртуального обучения: / Даг. гос. ун-т. — г. Махачкала. — Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. — URL: <http://moodle.dgu.ru/> (дата обращения 02.03.2022).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Оптимальным путем освоения дисциплины является посещение всех лекций, выполнение предлагаемых заданий в виде устных и письменных опросов, рефератов, тестов, задач и т.д.

На лекциях рекомендуется деятельность студента в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. На семинарских и практических занятиях деятельность студента заключается в активном слушании выступлений других студентов, предоставлении собственных результатов самостоятельной работы, участии в обсуждении рефератов, выполнении контрольных заданий, решении задач и т.п.

Форма работы с литературой должна быть разнообразной – начиная от комментированного чтения и заканчивая выполнением различных заданий на основе прочитанной литературы. Например, составление плана прочитанного материала; подбор выписок из литературы по заданным вопросам; конспектирование текста.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

В процессе преподавания дисциплины используются современные технологии визуализации учебной информации (создание и демонстрация презентаций), ресурсы электрон-

ной информационно-образовательной среды университета, материалов, размещенных на образовательном блоге Махдиевой Ю.М. <http://mahkdieva.blogspot.ru/>.

Проведение данной дисциплины не предполагает использование специального программного обеспечения. Используется следующее лицензионное программное обеспечение общего назначения и информационные справочные системы: прикладные программы пакета OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc, Справочно Правовая Система КонсультантПлюс, Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».

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

Для проведения занятий по дисциплине используются специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с достаточным количеством посадочных мест, укомплектованные специализированной мебелью. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены современным демонстрационным (мультимедийным) оборудованием для представления учебной информации большой аудитории.

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