

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.ДВ.05.01 «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, ЗФО (академический бакалавриат): 3 зачетные единицы (108 час., из них: 10,3 часа – контактная работа, в том числе: аудиторные занятия – 10 часа (лекционных 4 ч., практических 6 ч.), иная контактная работа – 0,3 часа; 89 часов самостоятельной работы; 8,7 ч – контроль и сдача экзамена)

Цель дисциплины

Туризм – это сложный многогранный процесс: это и отрасль экономики, и социально-культурное явление, и объект международного и государственного регулирования, объект привлечения инвестиций, предмет изучения целого ряда научных дисциплин, вид бизнеса и форма путешествий. Туризм стал глобальным явлением современности. В данном курсе туризм рассматривается как объект управления.

Целью изучения дисциплины является формирование знаний умений и навыков у будущих специалистов в области технологии обслуживания туристов и организации продаж туристских услуг.

Задачи дисциплины

- приобретение знаний по технологии и организации туроперейтинговой деятельности;
- приобретение знаний по технологии разработки туристского продукта и отдельной услуги;
- овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж туристского продукта;
- овладение методикой расчета цены тура и отдельной услуги.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Технология продаж» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана, является базовой и обязательной к изучению.

Студенты обучаются по данному курсу в четвертом семестре. Являясь теоретической, данная дисциплина представляет собой основу для изучения всех профильных предметов. Для успешного ее изучения необходимы знания по дисциплинам «Технология и организация гостиничной деятельности», «Статистика туризма», «Основы туристской деятельности».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технология продаж».

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ПК-3: Готовность к реализации проектов в туристской индустрии

ПК-11: Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Технологии продаж»

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-3	Готовность к реализации проектов в туристской индустрии	- теоретические, правовые и практические основы технологии продаж туристических услуг; - особенности формирования рынка туристских услуг; - фазы жизненного цикла туристского продукта; - основы технологий продаж оптовых операторов и участников рынка туристских услуг	- аргументировать приобретение тура - вести переговоры; - заключать сделки; - пробуждать интересы потенциальных клиентов	- навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов и отработать алгоритм их преодоления; - основами технологий продаж оптовых операторов и участников рынка туристских услуг; - методами влияния на процесс принятия решений о покупке продукта туристской индустрии
2	ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	- механизм и технологии продаж туруслуг; - принципы планирования туроперейтинговой программы; - функции туристского маркетинга в выявлении потребностей рынка, формировании цены и управлении спросом; - требования к информационному обеспечению туристского продукта (услуги)	- увеличивать количество продаж туров; - планировать типовую туроперейтинговую программу инициативного и рецептивного туроператоров; - разрабатывать индивидуальные и групповые туры	- навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления туруслуг; - методами ценообразования; - методикой расчета групповой цены тура; - основами психотехнологии продаж услуг туристской индустрии

Основные разделы дисциплины:

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Туристские продажи как структурированный процесс	24	2	2	20
2	Обслуживание клиентов	26	2	-	24
3	Реализация продаж в индустрии гостеприимства	22	-	2	20
4	Работа с жалобами	27	-	2	25
	Промежуточная аттестация (экзамен)	9	-	-	-
	<i>Итого по дисциплине:</i>	108	4	6	89

Курсовые работы: не предусмотрены

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

1. Разумовская, А.Л.

PRO ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг [Текст] / А. Л. Разумовская. - СПб. [и др.] : Питер, 2009. - 320 с. : ил. - (Продажи на все 100%). - Библиогр. : с. 312-313. - ISBN 9785388004710 : 235 р.

2. Научно-практический комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации [Текст] : [в 2 т.]. Т. 1, ч. 1, 2 ГК РФ / под ред. Т. Е. Абовой, А. Ю. Кабалкина ; Ин-т государства и права Рос. акад. наук. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 923 с. - (Профессиональные комментарии). - ISBN 9785991618557 : 673.53.

3. Бибаева, Н.Т.

Как продавать рекламу, или Спасение плана продаж в кризис [Текст] / Н. Бибаева. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2009. - 250 с. : ил. - (Продажи на 100%). - Библиогр.: с. 249-250. - ISBN 978-5-49807-376-7 : 100 р. Иванов В.В., Волков А.Б.

4. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009>

5. Кондрашов, Виктор Михайлович.

Менеджмент продаж [Текст] : учебное пособие / В. М. Кондрашов. - М. : Вузовский учебник, 2009. - 278 с. : ил. - (Вузовский учебник). - Библиогр. : с. 272-274. - ISBN 9785955800479 : 144 р.

Автор РПД Рововая Т.А., д-р философ. наук, профессор