

Документ подписан простой электронной подписью.

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.05.2022 16:05:52

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Утверждаю

Проректор по учебной работе и
управлению качеством

Л.В. Шамрай-Курбатова

«12» мая 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Технология продвижения и продаж в сфере услуг

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервиса, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Финансово-экономических дисциплин

Год набора

2021, 2022

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	4			4	4	4
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			12	8	8
- Лекционные (Л)	16			6	4	4
- Практические (ПЗ)	16			6	4	4
- Лабораторные (ЛЗ)						
- Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	58			123	127	127
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2022

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	6
Раздел 3. Содержание дисциплины	7
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	12
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	19
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Технология продвижения и продаж в сфере услуг» входит в «Часть, формируемая участниками образовательных отношений» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

Обще профессиональных компетенций:

ОПК-4.2 Способен осуществлять продвижение услуг сферы сервиса по основным направлениям, в том числе, в сети Интернет

Профессиональных компетенций:

ПК-8.1 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов достижения компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ОПК-4.2 Способен осуществлять продвижение услуг сферы сервиса по основным направлениям, в том числе, в сети Интернет</p>	<p><i>Знание:</i> 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-2 ОПК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В/02.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-4 ОПК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В/02.6</p> <p><i>Умения</i> 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-6 ОПК- 4.2 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников В/02.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-8 ОПК- 4.2 Соблюдать</p>

		<p>протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников В/02.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-10 ОПК- 4.2 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-12 ОПК- 4.2 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>
<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ПК-8.1 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p><i>Знание:</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-1 ПК- 8.1 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения В/01.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-3 ПК- 8.1 Основы организации деятельности предприятий питания В/01.6</p> <p><i>Умения</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-5 ПК- 8.1 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-7 ПК- 8.1 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-9 ПК- 8.1 Организация</p>

		контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта В/03.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-11 ПК- 8.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг В/03.6
--	--	---

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
 направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии
 гостеприимства»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Региональная экономика	Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом
2	Введение в направление подготовки	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом
3		Управление качеством в сервисной деятельности

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Сервис индустрии гостеприимства**» 2021, 2022 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	
1	Введение в курс технологий продаж.	12	2	2	8	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1	
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	12	2	2	8	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1	
3	Аудит и технологии управления продажами.	12	2	2	8	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1	
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	12	2	2	8	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1	
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	12	2	2	8	ИД-10 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1	
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	12	2	2	8	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1	
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	18	4	4	10	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1	
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		54					
Итого		144	16	16	58		

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	
1	Введение в курс технологий продаж.	19	2		17	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1	
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	19	2		17	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1	
3	Аудит и технологии управления продажами.	19	2		17	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1	
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	19		2	17	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1	
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	19		2	17	ИД-10 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1	

6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	19		2	17	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	21			21	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
Итого		144	6	6	123	

Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Введение в курс технологий продаж.	20	2		18	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1	
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	20	2		18	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1	
3	Аудит и технологии управления продажами.	20		2	18	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1	
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	20		2	18	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1	
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	18			18	ИД-10 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1	
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	18			18	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1	
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	19			19	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1	
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9					
Итого		144	4	4	127		

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в курс технологий продаж.

Продажа туристического продукта как многофакторный процесс. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. Отличие продажи услуги от продажи товара. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг. Оценка конкурентоспособности туристского продукта. Планирование продаж. Продвижение турпродукта на рынок. Агентский договор о реализации туристского продукта. Цикл продаж. Завершение сделки. Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура.

Тема 2. Основные методики эффективных продаж туристского продукта

Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. Расчет эффективности продаж. Особенности исследования рынка туристских услуг;. Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии. Формирование цен на туристический продукт. Факторы, влияющие на цены турпродукта. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.

Тема 3. Аудит и технологии управления продажами.

Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит. Методы проведения аудита продаж турфирмы. Управление продажами. Анализ места и процесса продаж. Анализ элементов связи с клиентами.. Составление отчета по результатам аудиторской проверки. Аудит и «клиентская база» компании. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ» Типология и методы выявления потребностей клиента. Вопросы как способ ведения беседы в желаемом направлении. Типы вопросов и техники их конструирования. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорогого тура дополнительных услуг, индивидуального тура. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. Психология продаж.

Тема 4. Вербальные и невербальные технологии продаж

Особенности личной продажи туристического продукта. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии. Профессиональное телефонное общение с клиентом. Работа с «трудными» клиентами. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента. Инструменты стимулирования продаж. Ценовое стимулирование. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование. Услужливое стимулирование. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме..

Тема 5. Организация продаж и современные технологии в туризме

Использование интерактивных технологий при организации продаж. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта. Инновационные технологии в туризме. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж. Современные средства автоматизации процесса продаж. Основные правила проведения презентации туристических услуг. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения

Тема 6. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг

Корпоративные стандарты сети туристских агентств. Корпоративные стандарты турфирм

Тема 7. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов

Особенности и тенденции развития международного рынка турпродукта. Технологии продаж международных туров. Договорное оформление операций международного туризма.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Введение в курс технологий продаж.
СЗ 2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.
СЗ 3	Аудит и технологии управления продажами.
СЗ 4	Вербальные и невербальные технологии продаж
СЗ 5	Организация продаж и современные технологии в туризме.
СЗ 6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг
СЗ 7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.

Заочная форма обучения (полный срок,)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 2	Вербальные и невербальные технологии продаж
СЗ 3	Организация продаж и современные технологии в туризме.
СЗ 4	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг

Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 2	Аудит и технологии управления продажами.
СЗ 4	Вербальные и невербальные технологии продаж

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Введение в курс технологий продаж.	Л	Проблемная лекция	100
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	Л	Проблемная лекция	100
3	Аудит и технологии управления продажами.	Л	Проблемная лекция	100
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	Л	Проблемная лекция	100
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	Л	Проблемная лекция	100
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	Л	Проблемная лекция	100
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				31%

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Введение в курс технологий продаж.	Л	Проблемная лекция	10
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	Л	Проблемная лекция	10
3	Аудит и технологии управления продажами.	Л	Проблемная лекция	10
Итого %				50%

Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Введение в курс технологий продаж.	Л	Проблемная лекция	10
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	Л	Проблемная лекция	10
Итого %				50%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Введение в курс технологий продаж.	1-3	1,2,11
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	4-8	1,2,4,9
3	Аудит и технологии управления продажами.	9-12	1,3,6
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	13-18	1,2,3,4,5,10
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	19-22	1,2,4
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	23-28	1,3,7
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	28-41	1,2,4

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Современное состояние и факторы развития туризма.
2. Условия, необходимые для успешного развития туризма: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал.
3. Проблемы местного туризма и пути их решения.
4. Туризм и социальные проблемы общества.
5. Туризм и повышение уровня жизни трудящихся.

6. Роль туризма в решении проблемы безработицы.
7. Экологическое воздействие туризма.
8. Факторы развития туризма, требующие координации.
9. Гуманитарное значение туризма.
10. Туризм как совмещение отдыха с познанием.
11. Мирная направленность туризма.
12. Интеллектуальное содержание туризма и экскурсий. Туризм и воспитание подрастающего поколения.
13. Определения, принятые в международной туристской статистике: туризм, путешественник, посетитель, турист, экскурсант, цели поездок, продолжительность пребывания.
14. Соответствующие статистические классификации.
15. Классификация туристских маршрутов и туров по признакам: сезонность действия, построение трассы маршрута, продолжительность путешествия.
16. Классификация транстуров по виду транспорта на маршруте и его принадлежности
17. Оценка экономической эффективности и целесообразности разработки туристского продукта.
18. Процессы разработки и внедрения продукта в практику. Оптимизация туров.
19. Понятие и содержание программы обслуживания.
20. Состав услуг. Основные и дополнительные услуги.
21. Примеры различных тематических программ обслуживания.
22. Показатели потребительских свойств тура.
23. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме.
24. Сегментация туристского рынка. Туристский спрос.
25. Особенности туристского рынка.
26. Дифференцированный подход к организации туристского обслуживания.
27. Основные типы туристских гостиниц, функциональные требования к ним.
28. Классификация гостиниц по уровню обслуживания.
29. Виды классификаций.
30. Основные параметры в системах классификации гостиниц.
31. Характеристика гостиниц разного уровня. Виды номеров.
32. Принципы обслуживания в гостиницах.
33. Транспортные компании на туристском рынке.
34. Транспортные компании на туристском рынке.
35. Ценообразование на транспорте. Мягкий и жёсткий блоки.
36. Консульско-визовое обслуживание.
37. Страны с различным визовым режимом. Зона Шенгена.
38. Страхование в туризме
39. Доля регионов мира на туристском рынке по прибылям и поступлениям от международного туризма (в развитии по годам).
40. Въездной и выездной туризм в европейских странах.
41. Динамика международного туристского рынка.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в курс технологий продаж.	УО	УО	ПРВ	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	УО	УО	ПРВ	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1
3	Аудит и технологии управления продажами.	УО	УО	ПРВ	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1
4	Вербальные и невербальные технологии продаж	УО	ПРВ	ПРВ	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.	УО	УО	ПРВ	ИД-10 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг	УО	УО	ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	УО	ПРВ	ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в курс технологий продаж.	УО		ПРВ	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	УО		ПРВ	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1
3	Аудит и технологии управления продажами.	УО		ПРВ	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1
4	Вербальные и невербальные технологии продаж		УО	ПРВ	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1
5	Организация продаж и		УО	ПРВ	ИД-10 ОПК- 4.2,

	современные технологии в туризме.				ИД-9 ПК- 8.1
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг		УО	ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.			ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1

Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в курс технологий продаж.	УО		ПРВ	ИД-2 ОПК- 4.2, ИД-1 ПК- 8.1
2	Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	УО		ПРВ	ИД-4 ОПК- 4.2, ИД-3 ПК- 8.1
3	Аудит и технологии управления продажами.		УО	ПРВ	ИД-6 ОПК- 4.2, ИД-5 ПК- 8.1
4	Вербальные и невербальные технологии продаж		УО	ПРВ	ИД-8 ОПК- 4.2, ИД-7 ПК- 8.1
5	Организация продаж и современные технологии в туризме.			ПРВ	ИД-10 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1
6	Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг			ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-11 ПК- 8.1
7	Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.			ПРВ	ИД-12 ОПК- 4.2, ИД-9 ПК- 8.1

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Современные тенденции развития российской индустрии туризма и их влияние на организацию системы продаж тур слуг (на примере конкретного региона).
2. Организация системы продаж в индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
3. Планирование карьеры продавца туристских услуг (на примере конкретного туристского предприятия).
4. Управление продажами в туризме (на примере конкретного туристского предприятия).
5. Организация отдела маркетинга и продаж на предприятиях индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
6. Основные методы и приёмы обучения сотрудников отдела маркетинга и продаж (на примере конкретного туристского предприятия).
7. Система коммуникации отдела маркетинга и продаж на предприятиях индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
8. Оценка деятельности отдела маркетинга и продаж (на примере конкретного туристского предприятия).
9. Партнёрские отношения в индустрии туризма (на конкретном примере).
10. Необходимость и цели рекламы в индустрии туризма.
11. Планирование рекламной деятельности предприятий индустрии туризма.
12. Работа предприятий индустрии туризма с рекламными агентствами (на примере конкретного туристского предприятия).
13. Организация и планирование мероприятий Public Relations в индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
14. Оценка эффективности мероприятий Public Relations в индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
15. Применение современных технологий продаж туруслуг (на примере конкретного туристского предприятия).
16. Использование вербальных технологий при продаже туруслуг (на примере конкретного туристского предприятия).
17. Использование невербальных технологий при продаже туруслуг (на примере конкретного туристского предприятия).
18. Мотивация эффективных продаж услуг предприятия индустрии туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
19. Целеполагание в продажах туруслуг (на примере конкретного туристского предприятия).

5.3 Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Основные технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии.
2. Особенности и основные свойства турпродукта.
3. Продажа туристического продукта как многофакторный процесс.
4. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг.
5. Система ценностей и убеждений профессионального продавца туристических услуг.
6. Отличие продажи услуги от продажи товара.
7. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
8. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.
9. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
10. Продвижение турпродукта на рынок.
11. Агентский договор о реализации туристского продукта.
12. Цикл продаж. Завершение сделки.
13. Способы подвода клиента к принятию решения о покупке тура. Основные методики эффективных продаж туристского продукта.
14. Эффективность продаж.

15. Выбор эффективных технологий продаж.
16. Расчет эффективности продаж.
17. Особенности исследования рынка туристских услуг.
18. Цена как фактор организации продаж турпродукта.
19. Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии. Формирование цен на туристический продукт.
20. Виды цен на туристические услуги в сфере туризма.
21. Основные этапы ценообразования туристического продукта.
22. Факторы, влияющие на цены туристических услуг.
23. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
24. Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг.
25. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.
26. Аудит и технологии управления продажами.
27. Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит.
28. Методы проведения аудита продаж турфирмы.
29. Управление продажами.
30. Анализ места и процесса продаж.
31. Анализ элементов связи с клиентами.
32. Выявление сильных и слабых сторон.
33. Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта.
34. Аудит и «клиентская база» компании.
35. Организация обслуживания потребителей.
36. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
37. Выявление и формирование потребностей клиента.
38. Типология и методы выявления потребностей клиента.
39. Вопросы как способ ведения беседы в желаемом направлении.
40. Типы вопросов и техники их конструирования.
41. Основные ошибки при определении потребностей клиента.
42. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания.
43. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения.
44. Психология продаж.
45. Вербальные и невербальные технологии продаж.
46. Особенности личной продажи туристического продукта.
47. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии.
48. Профессиональное телефонное общение с клиентом.
49. Основные правила ведения телефонных переговоров.
50. Инструменты установления контакта и формирования доверительной атмосферы в телефонном общении с клиентом. Методология «Контакт».
51. Разговор с клиентом, который еще не знает, чего он хочет.
52. Этикет телефонного общения с клиентом.
53. Принципы проведения встречи с клиентом в офисе.
54. Формирование позитивного первого впечатления.
55. Проведение диагностики типа клиента и выбор оптимальной стратегии продажи.
56. Особенности взаимодействия с клиентами разного типа.
57. Техники построения вербального и невербального контакта с клиентом.
58. Способы влияния на внутреннее состояние клиента.
59. Работа с «трудными» клиентами (Правила принятия претензий клиентов).
60. Как разговаривать с недовольным клиентом.
61. Как работать с требовательными и капризными клиентами.
62. Как предотвратить появления конфликтных ситуаций.
63. Стандарты общения с клиентами в различных «сложных» ситуациях.
64. Техники быстрого решения конфликтов.
65. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.

66. Виды и причины сопротивления клиента.
67. Типология возражений. Алгоритм обработки возражений.
68. Формирование и отработка индивидуальной стратегии работы с возражениями.
69. Методы стимулирования продаж.
70. Инструменты стимулирования продаж.
71. Ценовое стимулирование продаж.
72. Натуральное стимулирование.
73. Игровое стимулирование продаж.
74. Услужливое стимулирование продаж.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
2. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 186 с. — ISBN 978-5-00032-393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88448.html>
3. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03564-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90236.html>
4. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

6.2. Дополнительная литература

5. Бизнес-планирование проектов в сфере услуг с привлечением иностранных инвестиций : учебное пособие / Н. В. Банникова, Т. Н. Костюченко, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 53 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92974.html>
6. Большунова, Т. В. Управление маркетингом в туристской индустрии : учебное пособие / Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 165 с. — ISBN 978-5-88247-898-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88749.html>
7. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
8. Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>
9. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93540.html>
10. Захарова, Н. А. Обеспечение безопасности в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0393-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93541.html>
11. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
12. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>

13. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93550.html>

14. Захарова, Н. А. Страхование и статистика в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4497-0390-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93552.html>

15. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>

16. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

17. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>

18. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>

19. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/> -Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
3. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс
4. <http://www.garant.ru/>— Гарант
5. Программное обеспечение для организации конференции: ZOOM
- 6.

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Технология продвижения и продаж в сфере услуг» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции: ZOOM.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Технология продвижения и продаж в сфере услуг

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)