

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
43.03.02 Туризм

Профиль:
Технология и организация экскурсионных
услуг

Форма контроля на курсе
зачет 4

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
108/3

Программу составил (а):

Копытский В.И, старший преподаватель, канд. экон. наук

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «29» марта 2021 г., протокол № 7.

Программа принята:

на заседании кафедры историко-культурного наследия и туризма

Протокол от «26» марта 2021 г. № 8

Зав. кафедрой: Труевцева О.Н., профессор, д-р ист. наук

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: изучить процессы предпродажной подготовки, исследования рынков сбыта, системы распределения туристского продукта и прочих составляющих изучаемой дисциплины. Технологию продаж следует рассматривать как основу успеха туристского предприятия в условиях рыночной экономики.

Задачи:

- анализ психологических установок и основных форм поведения потенциальных покупателей на различных стадиях процесса продажи с целью формирования у них внутренних установок к совершению покупки;
- изучение особенностей покупательского поведения различных визуальных типов потребителей;
- изучение принципов воздействия на покупательское поведение и восприятие предложения товаров и услуг с помощью стандартных методов рекламы и стимулирования продаж;
- освоение практических навыков формирования эффективных систем мотивации трудовой деятельности продавцов товаров и услуг;
- изучение реальных возможностей практического применения различных методов активной и пассивной продажи; - развитие у будущих специалистов навыков делового общения в процессе продажи товаров и услуг;
- освоение практических навыков формирования оптимального интерьера мест продажи товаров и услуг с целью формирования у клиентов готовности к приобретению объектов продажи.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Экономика туризма

Регистрация, учет и налогообложение предприятий туристской индустрии

Маркетинг в туризме

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, необходимы для выполнения выпускной квалификационной работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИПК-1.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает: основы продвижения турпродукта, основные классификации туристских услуг и их характеристики; теорию обслуживания в туризме; теоретические основы маркетинга туристских услуг, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии для продвижения и сбыта туристских услуг и туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии для разработки

ИПК-1.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	эффективных методов продаж туристских услуг и продуктов; прикладные методы исследовательской деятельности в туризме для планирования деятельности туристского предприятия с целью увеличения продаж туристских услуг и продуктов; Умеет: осуществлять продвижение турпродукта, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению для продвижения и сбыта туристских услуг и туристских продуктов; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности с целью увеличения эффективности продаж туристских услуг и продуктов; выбирать и применять эффективные технологии продаж для планирования деятельности туристского предприятия. Владеет: оценкой эффективности проводимых мероприятий продвижения турпродукта; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом для планирования деятельности туристского предприятия; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии для увеличения эффективности продаж туристских услуг и продуктов. навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности в туризме для планирования деятельности туристского предприятия с целью увеличения продаж туристских услуг и продуктов.
---	--

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Профиль	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	Зачет
Технология и организация экскурсионных услуг	4	108	8	8	2	86	4
Итого		108	8	8	2	86	4

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лекц.	Практ.	Сам. работа
Курс 4					
1.	Турпродукт как основной потребительский товар в туристских продажах	Понятие и виды турпродукта. Понятие продажи и их виды в туризме. Рекомендации по выбору помещения для офиса продаж. Рекомендации по выбору помещения для офиса продаж (Стрит-Ритейл, торговый центр, бизнес- центр). Элементы отделки и интерьера офиса продаж. Набор элементов офиса и рекомендуемая мебель	2	1	14
2.	Организация продаж турпродукта	Философия продаж Стандарты продаж. Скрипты. Воронка продаж. Первый контакт с Клиентом по телефону. Памятка «Сценарий продаж». Первый контакт с Клиентом по телефону. Памятка «Сценарий продаж».	1	2	12
3.	Технология продаж турпродукта	Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов. Неценовые инструменты стимулирования продаж и способы повышения доверия клиента к турпродукту. Неценовые инструменты стимулирования продаж и способы повышения доверия клиента к турпродукту.	1	1	14
4.	Информирование и пакет документов при продаже турпродукта	Договор о реализации туристского продукта и его структура. Пакет документов, выдаваемый туристу менеджером по продажам. Памятка туристу. Туристские формальности. Особенности перемещения через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры.	1	1	12
5.	Дистанционные формы продаж турпродукта	Правила ведения телефонных переговоров. Стимулирование продаж турпродукта Технология организации Интернет-продаж турпродукта. Мобильные технологии стимулирования и продаж турпродукта. Мобильные технологии стимулирования и продаж турпродукта.	1	1	12
6.	Программы лояльности. Скидки и акции при продаже	Программы лояльности турфирм B2C и их виды. Программы лояльности турфирм B2B. Ценовые скидки и акционные программы турфирм. Ценовые скидки и акционные программы	1	1	12

	турпродукта.	турфирм.			
7.	Технологии продвижения турпродукта.	Реклама как инструмент продвижения турпродукта Туристские выставки и их роль в продвижении турпродукта. Государственные меры по продвижению национального и регионального турпродукта. Государственные меры по продвижению национального и регионального турпродукта.	1	1	12
	Зачет				4
	Итого		8	8	92

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iknigi.net/avtor-sergey-bystrov/155843-tehnologiya-prodazh-i-prodvizheniya-turprodukta-sergey-bystrov/read/page-1.html>

Пошаговая инструкция как продавать туры по телефону от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://turbiz.info/poshagovaya-instrukciya-kak-prodavay-tury-po-telefonu-ot-a-do-ya/>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. Пакет Microsoft Office.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
8. Медиа проигрыватель.
9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

4. Аудио, -видеоаппаратура.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Важным условием успешного освоения дисциплины «Технология продаж» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками. Система институтского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время. Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения. Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям. Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который

отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ. В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой. Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями

здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02_2021.plx

Дисциплина: Технология продаж

Кафедра: Историко-культурного наследия и туризма

Тип	Книга	Количество
Основная	Жданова Т. С. Технологии продаж: учебное пособие / Т. С. Жданова. — Москва: Дашков и К', 2020. — 183 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/90239.html . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Основная	Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. К. Прончева ; Омский государственный институт сервиса. — Омск: ОГИС, 2012. — 82 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/18262 .	9999
Дополнительная	Безрутенко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко. — Москва: Дашков и К, 2018. — 233 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75219.html .	9999
Дополнительная	Виноградова Т. В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова. — Москва: Академия, 2012. — 237 с.: ил.	11
Дополнительная	Гущина И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. — Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. — 239 с.: ил.	15
Дополнительная	Дунец А. Н. Организация туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Дунец ; Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова. — Барнаул, 2009. — 287 с.: ил. — URL: http://library.altspu.ru/ac/dunec_org_tur_uslug.pdf .	9999