ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A2C30F99EF9D0306EA3C0F012BEB925E
Владелец: Чанкаев Мурат Хасанович
Действителен: с 02.04.2026 до 26.06.2027

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Технологии продаж»
направление подготовки 43.03.02 - Туризм
направленность (профиль) подготовки - «*Технология и организация экскурсионных услуг*»

Цель изучения дисциплины	**Целью** изучения дисциплины является формирование у студентов основополагающего представления о специфике и эффективном управлении предприятиями туристской индустрии различных форм; овладение знаниями экономического механизма менеджмента.
Место дисциплины в учебном плане	Б1. О.15
Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов	2/72
Семестр	6
Формируемые компетенции	ОПК-6; ПК-2
Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины	**Знать:** - качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. - законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; - правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. - принципы и характер работы современных информационных технологий - концепции по организации процесса продвижения и реализации туристского продукта **Уметь:** - обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности - применять правовые нормы в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения - обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. - использовать современные информационно- коммуникативные технологии для решения задач профессиональной деятельности - организовывать мероприятия, направленные на формирование, продвижение и реализацию туристского продукта **Владеть:** - навыками и методами способа обеспечения, требуемого качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности -навыками и опытом: поиска и обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности; - способностью применять современные информационно-коммуникативные технологии в соответствии с решаемыми задачами профессиональной деятельности. - навыками организации процесса продвижения туристского продукта, навыками применения разных подходов к реализации туристского продукта

Содержание дисциплины	Основные понятия и определения. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж. Структурная модель туристского продукта. л 2. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства. Основные концепции маркетинга. Социально-этическая концепция маркетинга. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма и гостеприимства. Формы продаж туристского продукта. Основные формы продаж продуктов индустрии туризма и гостеприимства. Туристские мотивации, их влияние на технологию продаж. Психологические процессы, влияющие на технологию продаж. Технология контакта с клиентом. Покупательское поведение. Стимулирование клиента на продажу. Каналы распределения туристского продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Прямой маркетинг. Работа менеджера по продажам с клиентами. Технология управления контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента. Презентация продукта туристского предприятия. Управление возражениями клиента. Стимулирование клиента на покупку. Договорные отношения в индустрии туризма и гостеприимства. Работа с жалобами и претензиями.
Виды учебной работы	Лекции, практические, тесты, самостоятельная работа.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	

Основная литература:

1. Гусарова, В. Управление продажами на территории: Теоретические основы и практические рекомендации: учебное пособие / В. Гусарова, К. Птуха. - Москва :Альпина Паблишер, 2016. - 208 с.- ISBN 978-5-9614-4413-1.URL: https://znanium.com/catalog/product/926055 - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. - Москва: Дашков и К°, 2013. - 72 с. - ISBN 978-5-394-02000-1.URL: https://znanium.com/catalog/product/1093694 - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 207 с. - ISBN 978-5-16-014060-5. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1044188. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе: методические рекомендации / составитель Л. М. Романова. - Сочи: СГУ, 2019. - 32 с. - URL: https://e.lanbook.com/book/147832 (дата обращения: 25.06.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
5. Управление продажами: учебно-практическое пособие для бакалавров / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - 3-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 492 с. - ISBN 978-5-394-02640-9. - URL: https://znanium.com/catalog /product/1092999. - Режим доступа: поподписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

Дополнительная литература:

1. Рекламная деятельность : учебник / под ред. В.Д. Секерина. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 282 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com].— (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005684-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/920551 – Режим доступа: по подписке.
2. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 'География' / А. Ю. Александрова .? 2-е изд., перераб. и доп. ? М. : КНОРУС, 2010 .? 464 с.
3. Организация туризма : учеб. пособие для студентов вузов по спец. 'Экономика и упр.соц.-культур. сферой' / [А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др.] ; под ред. А. П. Дуровича .? 3-е изд., стер. ? Минск : Новое знание, 2006 .? 639 с.
4. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 - 1071 с. http://znanium.com/bookread.php?book=391834
5. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин ; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка .? М.: КноРус, 2004 .? 436, [1] с.

Форма промежуточной аттестации	6 семестр – зачет.