


| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета

от «29» мая 2023г., протокол №5

Председатель  Митин С.Н.
подпись, расшифровка подписи

«29» мая 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------------|--|
| Дисциплина | «Технологии продаж в туризме» |
| Факультет | ФГНИСТ |
| Кафедра | Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности |
| Курс | 4 |

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм
код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация) Организация услуг на предприятиях индустрии туризма
полное наименование

Форма обучения очная
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: « 1 » сентября 2023 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30.08.2024 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № от 20 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № от 20 г.

Сведения о разработчиках:

| ФИО | Кафедра | Должность, ученая степень, звание |
|-------------|--|--------------------------------------|
| Талина И.В. | Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности | Доктор педагогических наук |

| | |
|---|--|
| СОГЛАСОВАНО | |
| Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности | |
|  <i>Подпись</i> | / Львова Е.Н./ <i>расшифровка подписи</i> |
| 26 мая 2023 года | |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии продаж в туризме» является формирование у студентов системы знаний об экономической стороне технологии продаж туристических услуг, системы маркетинга, анализа продаж туристических продуктов, характерных для сферы туризма в России, а также приобретение умений по выявлению, созданию и удовлетворению потребностей потребителей турпродукта. Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- дать понимание основ создания и функционирования системы продаж;
- сформировать у студентов комплекс знаний о процессах обслуживания клиентов;
- подготовить студентов к практическому использованию маркетинговых средств в продажах;
- повысить коммуникативную компетентность студентов;
- раскрыть методы и приёмы ведения продаж на внутренних и международных рынках;
- овладеть комплексом знаний и практических навыков по использованию современных технологий и эффективных техник продаж туристического продукта продаж;
- выработать навыки работы в использовании современных приемов продаж;
- развить у студентов профессиональные навыки менеджеров по продажам туристических услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП:


Дисциплина «Технологии продаж» Б1.0.39- в туризме входит в перечень обязательных курсов.

Изучение дисциплины находится в логической взаимосвязи с дисциплинами: «Конфликтология в туризме», «Сервисная практика», «Технология туризма», «Стандартизация и сертификация туристических услуг». Эти дисциплины являются предшествующими. Знания, навыки и компетенции, полученные в процессе изучения, будут полезны при освоении последующих дисциплин: «Информационная безопасность», «Преддипломная практика», «Защита выпускной работы».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование реализуемой компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций |
|--|--|
| ОПК-3 способен обеспечивать требуемое | <i>ИД-1_{опк3}</i> . Оценивает качество оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


| | |
|---|--|
| <p>качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>ОПК-4 способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;</p> <p>ПК-4 способен к организации процесса обслуживания потребителей и туристов.</p> | <p><i>ИД-2_{ОПК3}</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p> <p>-знать как осуществлять исследование туристского рынка, систематизировать, интерпретировать и оценивать информацию;</p> <p>-уметь использовать полученную маркетинговую информацию для оценки состояния рынка и уровня конкурентоспособности организации</p> <p>-владеть навыками организации продажи и продвижения туристского продукта</p> <p><i>ИД-1_{ОПК4}</i> Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p><i>ИД-2_{ОПК4}</i> Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.</p> <p><i>ИД-3_{ОПК4}</i> Организует продажи туристского продукта, рассчитывая цену на товары, работы и услуги;</p> <p><i>ИД-1_{ПК4}</i> Организует процессы качественного обслуживания потребителей и (или) туристов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p><i>ИД-2_{ПК4}</i> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов предприятия туристской индустрии</p> <p><i>ИД-3_{ПК4}</i> Составляет программу обслуживания туристов</p> <p><i>ИД-4_{ПК4}</i> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> |
|---|--|

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4 зач.ед.

4.2. по видам учебной работы (в часах) 144

| Вид учебной | Количество часов (форма обучения очная) |
|-------------|---|
|-------------|---|

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| работы | Всего по плану | В т.ч. по семестрам | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| | | № семестра 7 | № семестра 4 | № семестра 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | 54 | 54/54* | | |
| Аудиторные занятия: | 54 | 54/54* | | |
| Лекции | 18 | 18/18* | | |
| практические и семинарские занятия | 36 | 36/36* | | |
| лабораторные работы (лабораторный практикум) | | | | |
| Самостоятельная работа | 54 | 54 | | |
| Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат) | Тестирование, решение задач | Тестирование, решение задач | | |
| Курсовая работа | - | - | | |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет) | Экзамен 36 | Экзамен 36 | | |
| Интерактивные | 12 | | | |
| Всего часов по дисциплине | 144 | 144 | | |

* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий

—

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная


| Название и разделов и тем | Всего | Виды учебных занятий | | | | | Самостоятельная работа | 7 Форма текущего контроля знаний |
|--|-------|----------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|--|------------------------|-------------------------------------|
| | | Аудиторные занятия | | | Занятия в интерактивной форме | | | |
| | | лекции | практические занятия, семинар | лабораторная работа | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии. | | | | | | | | |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | | | | |
|--|----|---|---|--|--------------|---|-----------------------------|
| Тема 1. Введение в курс технологий продаж. | 10 | 2 | 3 | | | 5 | Тестирование, решение задач |
| Тема 2. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж. | 10 | 2 | 3 | | | 5 | Вопросы по теме |
| Тема 3. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. | 10 | 2 | 3 | | Деловая игра | 5 | Тестирование, решение задач |
| Тема 4. Цена как фактор организации продаж турпродукта. | 10 | 2 | 3 | | | 5 | Вопросы по теме |
| Тема 5. Аудит и технологии управления продажами. | 9 | 1 | 3 | | | 5 | Тестирование, решение задач |
| Тема 6. Организация обслуживания потребителей. | 9 | 1 | 3 | | | 5 | Вопросы по теме |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | | | | |
|--|-----|----|----|--|--------------|----|-----------------------------|
| Тема 7 Вербальные и невербальные Организация обслуживания потребителей технологии продаж | 9 | 1 | 3 | | Деловая игра | 5 | Тестирование, решение задач |
| Тема 8. Методы стимулирования продаж. | 9 | 1 | 3 | | | 5 | Вопросы по теме |
| Тема 9. Организация продаж и современные технологии в туризме. | 9 | 1 | 3 | | | 5 | Тестирование, решение задач |
| Тема 10. Профессиональная презентация туристических услуг | 9 | 1 | 3 | | Деловая игра | 5 | Вопросы по теме |
| Тема 11. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг. | 6 | 1 | 3 | | | 2 | Тестирование, решение задач |
| Тема 12. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов. | 6 | 1 | 3 | | | 2 | Вопросы по теме |
| Итого | 144 | 18 | 36 | | 12 | 54 | |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

Формами организации учебного процесса являются: фронтальная работа со всеми студентами); групповая работа (с частью студентов); индивидуальная работа (с отдельным студентом). В учебном процессе используются разнообразные методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля (индивидуального и фронтального, устного и письменного опроса, зачета.

При проведении занятий могут быть использованы задания, приведенные в разделе «Оценочные средства», а также самостоятельные разработки, являющиеся составной частью учебно-методического комплекса дисциплины.

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии.

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

Тема 2 Ключевые бизнес-процессы в организации продаж

Оценка конкурентоспособности туристского продукта. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. 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. Техники завершения сделки

Тема3 Основные методики эффективных продаж туристского продукта.


Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. Расчет эффективности продаж. Особенности исследования рынка туристских услуг;

Тема 4 Цена как фактор организации продаж турпродукта

Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии. Формирование цен на туристический продукт. Виды цен на туристические услуги в сфере туризма. Основные этапы ценообразования туристического продукта. Факторы, влияющие на цены туристических услуг. Выбор метода ценообразования на турпродукт. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.

Тема 5 Аудит и технологии управления продажами.

Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит. Когда нужно менять модель продаж. Цели, задачи аудита системы продаж. Методы проведения аудита продаж туристической фирмы. Стратегия и планирование продаж. Управление продажами. Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. Анализ места и процесса продаж. Анализ элементов связи с клиентами. Выявление сильных и слабых сторон. Составление отчета по

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

результатам аудиторской проверки. Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта. Аудит и «клиентская база» компании. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ»

Тема 6 Организация обслуживания потребителей.

Категории потребителей и особенности их обслуживания. Выявление и формирование потребностей клиента Типология и методы выявления потребностей клиента. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. Основные ошибки при определении потребностей клиента. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания. 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 7 Вербальные и невербальные технологии продаж

Особенности личной продажи туристического продукта. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии. Профессиональное телефонное общение с клиентом. Принципы проведения встречи с клиентом в офисе. Работа с «трудными» клиентами. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.

Тема 8 Методы стимулирования продаж

Инструменты стимулирования продаж. Ценовое стимулирование. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование. Услужливое стимулирование. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме.

Тема 9 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.

Тема 10 Профессиональная презентация туристических услуг

Использование речевых стратегий влияния во время презентации. Основные правила проведения презентации туристических услуг. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения

Тема 11 Корпоративные стандарты турист-ских агентств при организации продаж тур.услуг.

Корпоративные стандарты сети туристских агентств. Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж тур.услуг.

Тема 12 Специфика продаж на между-народных рынках туристских продуктов.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

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

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии.

Тема 1. Введение в курс технологий продаж

1. Продажа туристического продукта как многофакторный процесс.
2. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг.
3. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе.
4. Отличие продажи услуги от продажи товара.
5. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
6. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг

Тема 2 Ключевые бизнес-процессы в организации продаж

1. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
2. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов.
3. Планирование продаж. Продвижение турпродукта на рынок.
4. Агентский договор о реализации туристского продукта.
5. Цикл продаж. Завершение сделки.
6. Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура. Техники завершения сделки

Тема3 Основные методики эффективных продаж туристского продукта.


1. Эффективность продаж.
2. Выбор эффективных технологий продаж.
3. Расчет эффективности продаж.
4. Особенности исследования рынка туристских услуг;

Тема 4 Цена как фактор организации продаж турпродукта

1. Ценовая политика как этап технологии продаж в туриндустрии.
2. Формирование цен на туристический продукт.
3. Виды цен на туруслуги в сфере туризма.
4. Основные этапы ценообразования туристического продукта.
5. Факторы, влияющие на цены туруслуг.
6. Выбор метода ценообразования на турпродукт. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 5 Аудит и технологии управления продажами.

1. Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит.
2. Когда нужно менять модель продаж.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

3. Цели, задачи аудита системы продаж.
4. Методы проведения аудита продаж турфирмы.
5. Стратегия и планирование продаж. Управление продажами.
6. Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. Анализ места и процесса продаж.
7. Анализ элементов связи с клиентами.

Тема 6 Организация обслуживания потребителей.

1. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
2. Выявление и формирование потребностей клиента
3. Типология и методы выявления потребностей клиента.
4. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом.
5. Основные ошибки при определении потребностей клиента.
6. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания.
7. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорогого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура.
8. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. Психология продаж.

Тема 7 Вербальные и невербальные технологии продаж

1. Особенности личной продажи туристического продукта.
2. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии.
3. Профессиональное телефонное общение с клиентом.

Тема 8 Методы стимулирования продаж

1. Инструменты стимулирования продаж.
2. Ценовое стимулирование.
3. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование.
4. Услужливое стимулирование.
5. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме.

Тема 9 Организация продаж и современные технологии в туризме.

1. Использование интерактивных технологий при организации продаж.
2. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта.
3. Инновационные технологии в туризме.
4. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж.
5. Современные средства автоматизации процесса продаж.

Тема 10 Профессиональная презентация туристических услуг

1. Использование речевых стратегий влияния во время презентации.
2. Основные правила проведения презентации туристических услуг.
3. Информационное и эмоциональное наполнение презентации.
4. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения

Тема 11 Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж туруслуг.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

1. Корпоративные стандарты сети туристских агентств.
2. Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж туруслуг.

Тема12 Специфика продаж на между-народных рынках туристских продуктов.

1. Особенности и тенденции развития международного рынка туруслуг.
2. Технологии продаж международных туров.
3. Договорное оформление операций международного туризма.

6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ) НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ

7. Курсовые не предусмотрены рабочим планом

8. Рефераты не предусмотрены рабочим планом

9. Вопросы к экзамену


1. Назовите базовые правила реагирования на возражения.
2. Определите, как снизить риск возникновения возражений на этапе презентации тура.
3. Укажите, как создать комфортную атмосферу общения с клиентом: психогеография пространства во время личного контакта с клиентом).
4. Как завладеть вниманием клиента с первых секунд разговора.
5. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура.
6. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом.
7. Назовите основные факторы успеха в продаже туристических услуг.
8. Перечислите принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе.
9. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг.
10. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов.
11. Выбор метода ценообразования на турпродукт.
12. Назовите 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ»
13. Раскройте технику открытых вопросов «Вопросы чистого языка». Системы уточняющих вопросов «Мета-модель».
14. Определите роль голос и техники речи в эффективных продажах: как говорить доброжелательно и заинтересованно.
15. Как предлагать клиенту альтернативу неподтвержденному отелю.
16. Информационное и эмоциональное наполнение презентации.
17. Перечислите техники завершения сделки.
18. Определите необходимость планирования продаж.
19. Назовите цели, задачи аудита системы продаж.
20. Раскройте суть стратегии и планирования продаж.
21. Составление отчета по результатам аудиторской проверки.

8.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| № п/п | Содержание внеаудиторной самостоятельной работы | Продолжительность | Темы | Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.) |
|----------|--|-------------------|---------------------------------------|---|
| 1. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы; подготовка докладов к выступлению на семинаре. - <i>для формирования умений:</i> решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Продажа туристического продукта как многофакторный процесс. - Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг. - Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. | 5 | 1. Введение в курс технологий продаж. | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


| | | | | |
|----|--|---|---|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Отличие продажи услуги от продажи товара. - Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. - Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг. | | | |
| 2. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; для формирования умений: решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка конкурентоспособности туристского продукта. - Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. - 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. - Техники завершения сделки | 5 | 2. Ключевые бизнес-процессы в организации и продаж. | Проверка письменной работы |
| 3. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> | 5 | 3. | Проверка |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | |
|----|---|---|---|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Эффективность продаж. - Выбор эффективных технологий продаж. - Расчет эффективности продаж. - Особенности исследования рынка туристских услуг; | . | Основные методы эффективных продаж туристского продукта | проверка письменной работы |
| 4. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на | 5 | 4. Цена как фактор организации продаж туристского продукта. | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


| | | | | |
|----|--|---|----|---|
| | <p>контрольные вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для формирования умений:</i> решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии. - Формирование цен на туристический продукт. - Виды цен на туристические услуги в сфере туризма. - Основные этапы ценообразования туристического продукта. - Факторы, влияющие на цены туристических услуг. - Выбор метода ценообразования на туристический продукт. - Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма. - Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг. - Стратегии и правила ведения переговоров о цене. | | | |
| 5. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды аудита. | 5 | 5. | <p>Проверка письменной работы</p> <p>Аудит и технологии управления продажами.</p> |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | |
|----|--|---|---|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Когда нужно менять модель продаж. - Цели, задачи аудита системы продаж. - Методы проведения аудита продаж турфирмы. - Стратегия и планирование продаж. Управление продажами. - Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. - Анализ места и процесса продаж. - Анализ элементов связи с клиентами. - Выявление сильных и слабых сторон. - Составление отчета по результатам аудиторской проверки. - Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта. - Аудит и «клиентская база» компании. - 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ» | | | |
| 6. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Категории потребителей и особенности их обслуживания. - Выявление и формирование потребностей клиента - Типология и методы выявления потребностей клиента. | 5 | 6. Организация обслуживания потребителей. | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | |
|----|---|---|--|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. - Основные ошибки при определении потребностей клиента. - Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания. - Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. - Психология продаж. | | | |
| 7. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Особенности личной продажи туристического продукта. - Установление контакта с клиентами. - СПИН-технологии. - Профессиональное телефонное общение с клиентом. - Принципы проведения встречи с клиентом в офисе. - Работа с «трудными» клиентами. - Работа с сопротивлениями и возражениями клиента. | 5 | 7. Вербальные и невербальные организационные обслуживания потребителей технологий продаж | Проверка письменной работы |
| 8. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную | 5 | 8. Методы стимулирования | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


| | | | | |
|----|---|---|--|----------------------------------|
| | <p>документацию и специальную литературу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Инструменты стимулирования продаж. - Ценовое стимулирование. - Натуральное стимулирование. - Игровое стимулирование. - Услужливое стимулирование. - Предоставление бонусов, систем скидок, акций. - Мотивация эффективных продаж в туризме. | | ания прода ж | ы |
| 9. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение | 5 | 9. Орган изации я прода ж и совре менн ые техно логии в туриз ме. | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | |
|-----|---|---|--|----------------------------|
| | <p>нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы;</p> <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | | | |
| 10. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использование речевых стратегий влияния во время презентации. - Основные правила проведения презентации туристических услуг. - Информационное и эмоциональное наполнение презентации. - Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения | 5 | 10. Профессиональная презентация туристических услуг | Проверка письменной работы |
| 11. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> | 2 | 11. | Проверка |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | | | | |
|-----|--|---|--|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Корпоративные стандарты сети туристских агентств. - Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж тур.услуг. | | Корпоративные стандарты туристских агентств при организации и продаж тур.услуг | рка письменной работы |
| 12. | <p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение | 2 | 12. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов. | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы;</p> <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Особенности и тенденции развития международного рынка тур.услуг. - Технологии продаж международных туров. - Договорное оформление операций международного туризма. | | | |
|--|--|--|--|

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ) НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ

8. Курсовые работы по плану не предусмотрены

Вопросы к экзамену по курсу

| |
|--|
| 9. Вопросы к экзамену |
| 1. Назовите базовые правила реагирования на возражения. |
| 2. Определите, как снизить риск возникновения возражений на этапе презентации тура. |
| 3. Укажите, как создать комфортную атмосферу общения с клиентом: психогеография пространства во время личного контакта с клиентом). |
| 4. Как завладеть вниманием клиента с первых секунд разговора. |
| 5. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура. |
| 6. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. |
| 7. Назовите основные факторы успеха в продаже туристических услуг. |
| 8. Перечислите принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. |
| 9. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг. |
| 10. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. |
| 11. Выбор метода ценообразования на турпродукт. |
| 12. Назовите 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ» |
| 13. Раскройте технику открытых вопросов «Вопросы чистого языка». Системы уточняющих вопросов «Мета-модель». |
| 14. Определите роль голоса и техники речи в эффективных продажах: как говорить доброжелательно и заинтересованно. |
| 15. Как предлагать клиенту альтернативу неподтвержденному отелю. |
| 16. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

| | |
|-----|---|
| 17. | Перечислите техники завершения сделки. |
| 18. | Определите необходимость планирования продаж. |
| 19. | Назовите цели, задачи аудита системы продаж. |
| 20. | Раскройте суть стратегии и планирования продаж. |
| 21. | Составление отчета по результатам аудиторской проверки. |
| 22. | Назовите базовые правила реагирования на возражения. |
| 23. | Определите, как снизить риск возникновения возражений на этапе презентации тура. |
| 24. | Укажите, как создать комфортную атмосферу общения с клиентом: психогеография пространства во время личного контакта с клиентом). |
| 25. | Как завладеть вниманием клиента с первых секунд разговора. |
| 26. | Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура. |
| 27. | Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. |
| 28. | Назовите основные факторы успеха в продаже туристических услуг. |
| 29. | Перечислите принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. |
| 30. | Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг. |
| 31. | Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. |

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии продаж в туризме

Список рекомендуемой литературы:

а) основная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464>
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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90239.html>
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>

б) дополнительная литература

1. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : практикум / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 74 с. — ISBN 978-5-9971-0178-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7354.html>

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

2. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

3. Сенин, В. С. Туризм : мини-словарь / В. С. Сенин. - 2-е изд. , перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-279-03306-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033065.html>

4. Трусова, Н. М. Туризм : междисциплинарный аспект. Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова, С. А. Мухамедиева, Ю. В. Клюев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 171 с. — ISBN 978-5-8154-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html>

в учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Технологии продаж в туризме: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 598 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6278>

Согласовано:

Специалист ведущий НБ УлГУ
Должность сотрудника научной библиотеки

Боброва Н.А.
ФИО


подпись

/ _____ 2023
дата

б) Программное обеспечение

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

б) Программное обеспечение

СПС Консультант Плюс
Система «Антиплагиат.ВУЗ»
Microsoft OfficeStd 2016 RUS или «МойОфис Стандартный»
ОС Microsoft Windows
Антивирус Dr.Web Enterprise Security Suite

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦГО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущих / Щуренко Ю.В.


Должность, сотрудника УИТТ

ФИО

подпись

19.05.2023

дата

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |


13.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| |
|--|
| <p>Учебная аудитория №33 для проведения занятий лекционного типа. Площадь ауд. 65,9 Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18. Технические средства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Компьютер 2.Проектор 3.Экран настенный 4.Доска аудиторная 5.WI-FI 6.Доступ в Internet 7.Акустические колонки 8.Рабочее место преподавателя |
| <p>Учебная аудитория №33 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины, доступом к ЭБС) . Площадь ауд. 65,9 Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18. Технические средства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Компьютер 2.Проектор 3.Экран настенный 4.Доска аудиторная 5.WI-FI 6.Доступ в Internet 7.Акустические колонки 8.Рабочее место преподавателя |
| <p>Учебная аудитория 226 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 15 посадочных мест и техническими средствами обучения (10 персональных компьютеров), копировальными аппаратами, принтерами, сканерами, переплетной машиной, ламинатором, дыроколом, брошюровщиком с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 80,06 кв.м.</p> |
| <p>Учебная аудитория 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 93,51 кв.м.</p> |
| <p>Библиотека, читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.</p> |

13.СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик




подпись

д.п.н., профессор


должность


Галина И.В.

ФИО

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

| № п/п | Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения | ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину | Подпись | Дата |
|----------|--|---|---|--|
| 1. | Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1. | Львова Е.Н. |  | 30.08.2024 протокол заседания кафедры № 1 |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

Приложение 1.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ»

Список рекомендуемой литературы:

а) основная литература


1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/424719>
2. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2022. — 183 с. — ISBN 978-5-394-04607-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137771.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438658>

б) дополнительная литература

1. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : практикум / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 74 с. — ISBN 978-5-9971-0178-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7354.html>
2. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>
3. Сенин, В. С. Туризм : мини-словарь / В. С. Сенин. - 2-е изд. , перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-279-03306-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033065.html>
4. Трусова, Н. М. Туризм : междисциплинарный аспект. Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова, С. А. Мухамедиева, Ю. В. Клюев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 171 с. — ISBN 978-5-8154-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html>

в) учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Технологии продаж в туризме : методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 598 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6278>

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии продаж» | | |

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

3. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В.

2024