

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины
Технология продаж и продвижения турпродукта

направление 43.03.02 Туризм
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		3		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4	2	2	6	6
Практические	4	4	8	8	12	12
Итого ауд.	8	8	10	10	18	18
Контактная работа	8	8	10	10	18	18
Сам. работа	64	64	121	121	185	185
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	72	72	144	144	216	216

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): канд. пед. наук, Доц., Федорцова С.С. _____

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю. А. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	ознакомление студентов с принципами, функциональными задачами и стратегиями создания и продвижения турпродукта на туристской фирме, а также в обучении студентов принятию конкретных решений по применению маркетинговых технологий для продвижения турпродукта
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-1.1:	Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в в сфере туризма и гостеприимства
ОПК-1.2:	Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма
ОПК-1.3:	Способен организовать процесс внедрения программного обеспечения в сфере туризма
ОПК-4.1:	Выполняет маркетинговые исследования субъектов туристского рынка, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых туристских продуктов, экскурсионных маршрутов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства
ОПК-4.2:	Формирует каналы сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства
ОПК-4.3:	Внедряет маркетинговые исследования и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет
ПК-4.1:	Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
ПК-4.2:	Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
ПК-4.3:	Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
ПК-3.1:	Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта
ПК-3.2:	Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов
ПК-3.3:	Разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"> - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой; - разрабатывать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; - рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора; - определять туроператора в соответствии с заданными критериями клиента; - выявлять запросы потребителя.
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"> - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оказания визовой поддержки потребителю.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Раздел 1. Вербальные и невербальные средства делового общения				

1.1	Коммуникация. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникация. Особенности вербальной коммуникации. Методы ведения переговоров. Приемы тактики уловок при переговорах. Особенности невербальной коммуникации /Лек/	2	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.2	Технология проведения переговоров. Особенности современной вербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Приемы тактики уловок при переговорах. Виды и особенности невербальной коммуникации. /Пр/	2	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
1.3	Особенности невербальной коммуникации. Проработка лекционного материала по теме "Коммуникация. Особенности вербальной коммуникации", подготовка к практическому занятию. /Ср/	2	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
Раздел 2. Раздел 2. Создание эффективной сбытовой среды.					
2.1	Формы и каналы реализации турпродукта. Подготовка докладов и презентаций. Работа с литературой. /Ср/	2	5	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.2	Субагентская сеть. Сбытовая политика. Продажа туров через агентскую сеть. Франчайзинговое соглашение. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	2	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
Раздел 3. Раздел 3. Порядок предоставления туристских услуг.					
3.1	Прием заказа на туристское обслуживание. Прием заказа на туристское обслуживание. Предложение турпродукта клиенту. Выбор турпродукта клиентом. Оформление листа бронирования. Выполнение заказа. /Лек/	2	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л2.4Л2.1 Л2.2
3.2	Специфика предоставления туристических услуг. Проработка лекционного материала по теме "Прием заказа на туристическое обслуживание", подготовка к практическому занятию. /Ср/	2	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4
3.3	Оформление листа бронирования. Выполнение заказа. Прием и обработка заявок от потребителей, подбор тура. Бронирование тура. /Пр/	2	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.4
Раздел 4. Раздел 4. Организация работы персонала в турфирме					

4.1	Подбор персонала. Подготовка докладов и презентаций. Работа с литературой. /Ср/	2	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
4.2	Обязательные требования к персоналу. Подготовка докладов и презентаций. Работа с литературой. /Ср/	2	9	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4
4.3	Должностные обязанности. Подготовка докладов и презентаций. Работа с литературой. /Ср/	2	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4
Раздел 5. Раздел 5. Использование каталогов и ценовых предложений как инструмента продаж при работе с индивидуальным клиентом.					
5.1	Фирменные каталоги. Прайс-листы. Рекламные сборники. Их содержание и особенности оформления. Политика ориентации на клиента и организация продаж. Специфика работы с корпоративными клиентами. Характерные особенности работы с корпоративными клиентами. /Лек/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
5.2	Методы использования в работе с индивидуальным клиентом. Корпоративная культура клиента. Корпоративное обслуживание в туризме. Особенности работы с индивидуальными клиентам. Индивидуальное обслуживание в туризме /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
Раздел 6. Раздел 6. Техника и методики продаж по телефону					
6.1	Значимость телефонного общения. Первоначальная мотивировка клиента. Методы проведения телефонных переговоров с клиентом. Продажи как результат правильного ведения переговоров. Ошибки в холодных звонках. /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4
6.2	Менеджер по продажам: его обязанности, уровень подготовки, навыки и знания. Должностная инструкция и обязанности менеджера по продажам. Необходимые навыки и знания, которыми должен обладать менеджер по продажам. Методы повышения квалификации менеджера по продажам. /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
Раздел 7. Раздел 7. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов.					
7.1	Бронирование по разовым заявкам. Обработка индивидуальных запросов, расчет и бронирование. Международные системы бронирования. /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4

7.2	Особенности обслуживания VIPклиентов. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4
Раздел 8. Раздел 8. Анализ программ и цен					
8.1	Специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, виды туризма, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 9. Раздел 9. Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание.					
9.1	Заявка на тур. Договор между иностранной фирмой и направляющей российской турфирмой. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	11	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3
9.2	Индивидуальный (заказной) тур. Договор на туристское обслуживание. Договор с клиентом. Существенные условия договора. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 10. Раздел 10. Правила аннуляций и изменений туров.					
10.1	Отказ от забронированных туристских услуг. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
10.2	Аннуляция, её виды. Сроки аннуляции и штрафные санкции. Размер аннуляционного штрафа. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 11. Раздел 11. Оформление турпакета. Туристские документы.					
11.1	Туристская путевка. Программа путешествия. Страховой полис. Транспортные документы (билеты). Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 12. Раздел 12. Оформление документов на транспорт.					

12.1	Международные перевозки в выездном туризме. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	5	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
12.2	Чартерные рейсы: обязанности заказчика, перевозчика. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	5	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
12.3	Виды доплат авиакомпании. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	5	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 13. Раздел 13. Паспортные и визовые формальности.					
13.1	Туристская виза. Транзитная виза. Групповая виза. Визовая поддержка принимающей стороны. Шенгенская виза. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 14. Раздел 14. Страхование.					
14.1	Основные виды страхования: имущественное, личное (в том числе медицинское), страхование ответственности. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
Раздел 15. Раздел 15. Формирование базы данных клиентов и её использование.					
15.1	Создание круга постоянных клиентов. Налаживания прочных связей с потребителем, работа с ним после завершения поездки. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	5	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
15.2	Скидки с объявленных цен в сроки ранее установленной даты, дисконтные карты. Повышение вероятности повторного обращения клиента в данную фирму. Подготовка докладов и презентаций с использованием Microsoft Office. Работа с литературой. /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
15.3	Экзамен /Экзамен/	3	13	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в

Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**5.1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Еремеев А. Ю.	Методическое обеспечение разработки нового турпродукта	Москва: Лаборатория книги, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140733 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Жданова, Т. С., Корионова, В. О.	Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для спо	Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83347.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Пироженко Н. Т.	Риск-менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Креативная экономика, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137713 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Омельченко В. Д.	Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140318 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Мачкин Ю. Е.	Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал	Москва: Турист, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573739 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Драчева, Я. В., Лазовская, С. В.	Экономика туризма: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012	http://www.iprbookshop.ru/9766.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы[http://www.biblio-online.ru/ЭБС издательства «Юрайт»](http://www.biblio-online.ru/ЭБС_издательства_«Юрайт»)[http://e.lanbook.com/ЭБС издательства «Лань»](http://e.lanbook.com/ЭБС_издательства_«Лань»)Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) www.russiatourism.ruНациональная академия туризма www.nat-moo.ruРоссийский союз туриндустрии www.rustourunion.ruЕжедневная электронная газета Российского союза туриндустрии www.ratanews.ruЖурнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» www.tpnews.ru**5.4. Перечень программного обеспечения**

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.