

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 Вид занятий	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:

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

### 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
<b>Раздел 2. Раздел 2. Создание эффективной сбытовой среды.</b>					
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
<b>Раздел 3. Раздел 3. Порядок предоставления туристских услуг.</b>					
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
<b>Раздел 4. Раздел 4. Организация работы персонала в турфирме</b>					

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
<b>Раздел 5. Раздел 5. Использование каталогов и ценовых предложений как инструмента продаж при работе с индивидуальным клиентом.</b>					
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 клиентами. 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
<b>Раздел 6. Раздел 6. Техника и методики продаж по телефону</b>					
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
<b>Раздел 7. Раздел 7. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов.</b>					
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
<b>Раздел 8. Раздел 8. Анализ программ и цен</b>					
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
<b>Раздел 9. Раздел 9. Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание.</b>					
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
<b>Раздел 10. Раздел 10. Правила аннуляций и изменений туров.</b>					
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
<b>Раздел 11. Раздел 11. Оформление турпакета. Туристские документы.</b>					
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
<b>Раздел 12. Раздел 12. Оформление документов на транспорт.</b>					

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
<b>Раздел 13. Раздел 13. Паспортные и визовые формальности.</b>					
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
<b>Раздел 14. Раздел 14. Страхование.</b>					
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
<b>Раздел 15. Раздел 15. Формирование базы данных клиентов и её использование.</b>					
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	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140733">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140733</a> 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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83347.html">http://www.iprbookshop.ru/83347.html</a> 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	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Омельченко В. Д.	Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140318">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140318</a> 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	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573739">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573739</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Драчева, Я. В., Лазовская, С. В.	Экономика туризма: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/9766.html">http://www.iprbookshop.ru/9766.html</a> 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.ru](http://www.russiatourism.ru)Национальная академия туризма [www.nat-moo.ru](http://www.nat-moo.ru)Российский союз туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» [www.tpnews.ru](http://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.