

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ

по направлению 43.03.02 Туризм (бакалавриат)

1.Цели 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.

Задачи освоения дисциплины:

- 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 ОПОП:

Дисциплина «Технологии продаж» Б1.В1.ДВ.9- в туризме входит в перечень курсов по выбору.

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».

3.Требования к результатам освоения дисциплины:

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
	планировать деятельность предприятия сервиса;

<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>организовать контактную зону для обслуживания потребителей; выбирать оптимальные процессы сервиса, соответствующие запросам потребителя, организовать процесс предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развивать клиентурные отношения; оценивать производственные и непроизводственные затраты на обеспечение деятельности предприятия сервиса; исследовать потребительский спрос; свободно ориентироваться в структуре и функциях предприятий общественного питания.</p> <p>владеть: основами организации индустрии гостеприимства, основами технического и технологического оснащение предприятий ресторанного сервиса; навыками оценки удовлетворения потребителей услуг ресторанного; навыками анализа составления договорной документации, механизмами построения взаимоотношений между предприятием и потребителями (клиентом, гостем).</p> <p>знать: основные понятия и категории индустрии гостеприимства и ресторанного дела, структуру предприятия общественного питания, технологии и организацию услуг общественного питания, организацию предприятий питания в гостиничных комплексах, техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанного сервиса.</p>
<p>ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;</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>ПК-4 способен к организации процесса обслуживания потребителей и туристов.</p>	<p>Знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применяет её в решении практических задач сферы туризма.</p> <p>Знать перечень обязательств туристского предприятия перед партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг.</p> <p>Уметь анализировать содержание жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания на основе сопоставления договорных обязательств, стандартов обслуживания и соответствующей нормативно-правовой базы, умеет формулировать предложения по предъявлению претензий к субъектам оказания туруслуг.</p>

--	--

4.Общая трудоемкость дисциплины:

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 5 зачетных единиц, 180 часов.

5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, семинарские занятия, электронные презентации, дискуссии, кейс технология, игровая технология, работа в малых группах.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: составление глоссария, разбор конкретных ситуаций, компьютерные презентации, написание эссе, подготовка индивидуальных и групповых проектов, портфолио.

6.Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный контроль, выполнение тестовых заданий, защита практических работ, докладов

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамен.