

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-43.03.02.01_2018_92818
Актуализировано: 17.04.2021

Рабочая программа дисциплины
Технологии продвижения и продаж в туристской деятельности

наименование дисциплины

Квалификация	Бакалавр
выпускника	
Направление	43.03.02
подготовки	шифр
	Туризм
	наименование
Направленность	3-43.03.02.01
(профиль)	шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
	наименование
Формы обучения	Очная
	наименование
Кафедра-	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ)
разработчик	наименование
Выпускающая	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ)
кафедра	наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Кузнецова Алёна Игоревна

ФИО

Шпенглер Анна Владимировна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Формирование у студентов всестороннего и комплексного представления о технологиях продаж и продвижения турпродукта применительно к деятельности предприятий туристской индустрии с учетом ее специфики, а также тенденций и закономерностей развития.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> - овладеть общей системой знаний о продвижении туристских услуг; - исследовать маркетинговые методы и приемы, используемые в продвижении турпродукта. - научиться принципам коммуникации и взаимодействия с клиентами в турбизнесе; - освоить основные приемы, принципы и методы формирования, продвижения и реализации турпродукта.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция ПК-4

Способен к созданию и реализации туристского продукта на основе современных информационно-коммуникационных технологий		
Знает	Умеет	Владеет
методы и специфику формирования туристских продуктов; каналы реализации туристских продуктов; специфику взаимоотношений компаний, участвующих в процессе реализации туристского продукта	взаимодействовать с потребителями, туроператорами и иными участниками процесса реализации туристского продукта; оформлять пакет документов по созданию и реализации туристского продукта с использованием современных информационно-коммуникационных технологий	навыками использования технических средств коммуникации и связи; технологиями ведения базы данных клиентов и предоставляемых им услуг

Компетенция ПК-5

Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов		
Знает	Умеет	Владеет
современные технологии продаж и продвижения туристских продуктов	Осуществлять поиск и выбор метода обращения с клиентом, составлять «портрет» своего клиента и образ предприятия, формировать позитивную атмосферу продажи туристского продукта	Навыком применения технологий продаж и продвижения туристского продукта

Компетенция ПК-6

Способен формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующим пожеланиям туриста

Знает	Умеет	Владеет
теории потребностей человека; маркетинг взаимоотношений персонала сферы туризма с потребителями; составляющие туристского продукта	определять потребности заказчиков туристских услуг; предлагать оптимальный туристский продукт; составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	навыками формирования предложения туристских продуктов для различных групп потребителей; навыками выбора средств коммуникации с клиентами максимально удовлетворяющими их потребности

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Технологии продаж в туристской индустрии	ПК-5, ПК-6
2	Технологии продвижения в туристской индустрии	ПК-4, ПК-5
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-4, ПК-5, ПК-6

Формы промежуточной аттестации

Зачет	6, 7 семестр (Очная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3, 4	6, 7	252	7	159	90	36	54	0	93		6, 7	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
	Раздел 1 «Технологии продаж в туристской индустрии»	186.00
Лекции		
Л1.1	Понятие и виды турпродукта	2.00
Л1.2	Понятие продаж и их виды в туризме	2.00
Л1.3	Организация отдела продаж в турфирме	2.00
Л1.4	Методические аспекты технологии продаж турпродукта	2.00
Л1.5	Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов (туристов)	2.00
Л1.6	Неценовые инструменты стимулирования продаж и способы повышения доверия клиента к турпродукту .	2.00
Л1.7	Модель покупательского поведения	2.00
Л1.8	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Этапы процесса принятия решения о покупке	2.00
Л1.9	Информационное и документационное обеспечение продаж на рынке B2C	2.00
Л1.10	Правила и особенности ведения телефонных контактов с клиентом	2.00
Л1.11	Технология организации интернет-продаж турпродукта	2.00
Л1.12	Мобильные технологии стимулирования и осуществления интернет-продаж турпродукта	2.00
Л1.13	Управление продажами и оценка эффективности	4.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж	2.00
П1.2	Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг	2.00
П1.3	Основные формы продаж продуктов туристской индустрии	2.00
П1.4	Технологии персональной продажи в туристской индустрии	2.00
П1.5	Презентация туристского продукта	2.00
П1.6	Управление возражениями клиента	2.00
П1.7	Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	2.00
П1.8	Послепродажное обслуживание	2.00
П1.9	Телефонная коммуникация в туризме	2.00
П1.10	Деловая переписка и подготовка коммерческих предложений	4.00
П1.11	Клиентоориентированный подход в туристской индустрии	4.00
П1.12	Выявление потребностей клиента	4.00

П1.13	Целевая аудитория и её определение	4.00
П1.14	Каналы распределения и сбыта туристского продукта	2.00
Самостоятельная работа		
C1.1	Подготовка к лекциям	10.00
C1.2	Подготовка к практическим и семинарским занятиям	10.00
C1.3	Оформление и обработка заказа клиента по подбору туристского продукта	49.00
Контактная внеаудиторная работа		
KBP1.1	Контактная внеаудиторная работа	53.00
Раздел 2 «Технологии продвижения в туристской индустрии»		
Лекции		
L2.1	Основные каналы продвижения турпродукта	1.00
L2.2	Реклама как инструмент продвижения туристского продукта	1.00
L2.3	Туристские выставки и их роль в продвижении турпродукта	1.00
L2.4	Интернет-технологии продвижения	1.00
L2.5	Программы лояльности турфирм B2C и B2B и их виды	1.00
L2.6	Ценовые скидки и акционные программы турфирм	1.00
L2.7	Брендинг турпродуктов	1.00
L2.8	Государственные меры поддержки по продвижению национального туристского продукта	1.00
Семинары, практические занятия		
P2.1	Основные каналы продвижения туристского продукта	2.00
P2.2	Государственные меры поддержки по продвижению национального туристского продукта	2.00
P2.3	Туристские выставки и их роль в продвижении туристского продукта	2.00
P2.4	Реклама как инструмент продвижения туристского продукта	2.00
P2.5	Рекламный продукт, его виды и технологии разработки	2.00
P2.6	Медиапланирование и его цели	2.00
P2.7	Процесс медиапланирования	2.00
P2.8	Выбор инструментов продвижения туристского продукта	2.00
P2.9	Позиционирование туристского продукта на рынке	2.00
Самостоятельная работа		
C2.1	Подготовка к лекциям	3.00
C2.2	Подготовка к практическим и семинарским занятиям	4.00
C2.3	Разработка проекта продвижения туристского продукта	10.00
Контактная внеаудиторная работа		
KBP2.1	Контактная внеаудиторная работа	15.00
Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		
33.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
33.2	Подготовка к сдаче зачета	3.50
KBP3.1	Сдача зачета	0.50
KBP3.2	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		252.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся ознакомлены на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

- 1) Виноградова, Татьяна Владимировна. Технологии продаж турпродукта : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова. - 3-е изд, испр. - М. : Академия, 2015. - 240 с. - (Высшее образование) (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 234-235. - ISBN 978-5-4468-1993-5 : 507.58 р. - Текст : непосредственный.
- 2) Технологии продвижения туристского продукта : методические рекомендации по изучению дисциплины для обучающихся очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 43.03.02 «туризм». - Сочи : СГУ, 2018. - 24 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147764> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 3) Гармаева, И. А. Технологии и качество продаж : учебное пособие / И. А. Гармаева, Н. И. Хамнаева. - Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2018. - 124 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/158547> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 4) Семёнов, С. Большие продажи без компромиссов и оправданий: система эффективных продаж по телефону и на встречах / С. Семёнов. - Москва : Альпина Паблишер, 2018. - 278 с. - ISBN 978-5-9614-6561-7 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495624/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 5) Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме: учебно-методическое пособие для студентов направления «Туризм» : учебно-методическое пособие / Е.Е. Ермакова. - Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. - 61 с. : ил. - Библиогр. в кн. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572267/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

- 1) Бакшт, Константин Александрович. Построение отдела продаж с "нуля" до максимальных результатов : [правила боя: что такое активные продажи, обучаем новобранцев, как управлять боевой командой продаж, оружие боевой команды: технологии и стандарты продаж] / Константин Бакшт. - 3-е изд. - М. : Питер, 2009. - 297 с. : ил., табл. ; 21 см. - (Искусство продаж). - ISBN 978-5-388-00679-0 в пер. : 328.30 р. - Текст : непосредственный.
- 2) Туризм: технология и организация туристского обслуживания : практикум по решению задач и кейсов для подготовки к государственной итоговой аттестации

для студентов 4-го курса по направлению подготовки бакалавров фгос во 43.03.02 «туризм» всех форм обучения. - Сочи : СГУ, 2019. - 44 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147783> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

3) Филиппов, С. Команда чемпионов продаж: как создать идеальный отдел продаж и эффективно им управлять / С. Филиппов. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 170 с. : табл., ил. - ISBN 978-5-9614-4504-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428095/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

4) Джоббер, Д. Продажи и управление продажами : учебное пособие / Д. Джоббер. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 622 с. - ISBN 5-238-00465-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Сборник кейс-заданий : учебно-методическое пособие для организации контроля самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" и 43.03.02 "Туризм" для всех форм и профилей обучения / ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. СТД ; сост. А. С. Касанов [и др.]. - Киров : ВятГУ, 2020. - Б. ц. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕР ICL S253.MI (МОНОБЛОК)
Экран LUMA

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертаций и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=92818