

Аннотация дисциплины Б.1.2.6 Дисциплина. Технологии цифровых продаж в туризме

Дисциплина "Технологии цифровых продаж в туризме" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Информационные системы и технологии в туристском бизнесе и гостеприимстве" направления подготовки "09.03.02 Информационные системы и технологии".

Дисциплина изучается в 5 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 180/5 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме балльно-рейтинговый контроль.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. ПК-3 Способен адаптировать (модифицировать функционал) информационные системы к существующим бизнес-процессам в туристской сфере

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Понятие товара (услуги). Основные свойства товара (услуги).
2. Потребительский спрос в туризме. Прогнозирование спроса
3. Основные факторы, определяющие поведение потребителей, их характеристика и отличительные особенности.
4. Стимулирование потребителей.
Основные приемы и средства, стимулирующие потребителей к принятию решения о покупке.
5. Стимулирование агентов туроператорами.
Основные приемы, используемые туроператорами для стимулирования агентов (повышенная комиссия, бонусные программы, поощрительные поездки, и т.д.).
6. Сегментирование туристского рынка.
7. Позиционирование турфирмы на рынке
8. Этапы продажи в туризме.
Жизненный цикл туруслуги.
9. Классификации типов покупателей .Мотивы и потребности клиента при покупке туруслуги.
10. Основные приемы и средства, стимулирующие потребителей к принятию решения о покупке
11. Основные этапы персональных (личностных) продаж.
12. Послепродажное обслуживание в туризме. Работа с жалобами и претензиями
13. Типы возражений и методы работы с возражениями

Основными стратегическими образовательными технологиями являются: дискуссионные, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения, тренинговые, имитационное моделирование.

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция, проблемная лекция.