

Аннотация дисциплины Б.1.1.29 Дисциплина. Технологии продаж в туризме

Дисциплина "Технологии продаж в туризме" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг" направления подготовки "43.03.02 Туризм".

Дисциплина изучается в 6 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 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. ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
2. ПК-1 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационнокоммуникативны х технологий

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.

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