

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:27:10

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e09375e3ba2f58486412a1c8ef93f

## Аннотация дисциплины

| Наименование дисциплины                 | Технология продаж                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Содержание                              | Введение в курс технологий продаж. Цена как фактор организации продаж туристского продукта. Основные формы продаж туристских услуг. Подготовительный этап продажи. Профессиональные качества продавца услуг. Методы стимулирования продаж. Технология общения с клиентом. Установление контакта продавца с покупателем. Анализ потребностей клиента. Презентация туристского продукта. Техника презентации. Основные техники работы с возражениями. Типология возражений. Психологические аспекты ведения переговоров о цене. Техника ведения переговоров. Техника ведения телефонных переговоров. Завершающая стадия продажи. Организация продаж и современные технологии в туристской деятельности. Новые технологии оказания влияния в продажах.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Реализуемые компетенции                 | <b>ПК-8</b> -способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий;<br><b>ПК-9</b> -способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Результаты освоения дисциплины (модуля) | <b>Код компетенции ПК-8</b><br><b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-современное состояние и перспективы развития туристского рынка;</li><li>- теоретические основы разработки и реализации туристского продукта;</li><li>- формы и методы продаж;</li><li>- знать содержание ключевых понятий и категорий гостиничной туристической деятельности.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</li><li>- применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной деятельности;</li><li>- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;</li><li>- анализировать и развивать каналы продаж;</li><li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li><li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;</li><li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- техникой ведения деловых переговоров;</li><li>- навыками организации продаж на предприятиях индустрии туризма;</li><li>- навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами;</li><li>- методами оценки производительности продаж;</li><li>- навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов;</li><li>- навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления туруслуг.</li></ul> <b>Код компетенции ПК-9</b> |  |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инновационные формы продаж туристского продукта;</li> <li>- методику поиска клиентуры;</li> <li>- принципы организации гостиничного маркетинга.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения;</li> <li>- применять полученные знания на практике, а именно в момент общения с потребителем;</li> <li>- обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе;</li> <li>- анализировать поведение потребителей и состояние спроса.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами;</li> <li>- навыками работы с ресурсами глобальных систем бронирования туров и гостиниц и других поставщиков туристических услуг;</li> <li>- основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;</li> <li>- навыками организации функциональных процессов;</li> <li>- практическими навыками и способностями организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм;</li> <li>- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы.</li> </ul> |
| Трудоемкость, з.е.                                                                                              | 3 з.е.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Форма отчетности                                                                                                | Зачет – 8 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p align="center"><b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Основная литература                                                                                             | <p>1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Безрутенко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — 978-5-394-01664-6. — Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/75219.html">http://www.iprbookshop.ru/75219.html</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Дополнительная литература                                                                                       | <p>1. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В., Джалай М.А.— Электрон. Текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 68 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/44182">http://www.iprbookshop.ru/44182</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Организация туристской деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, О.А. Карташева, И.В. Огаркова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 172 с.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |