

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 15:59:06
Уникальный идентификатор:
d74ce93cd40e69375e3ba2f58486412a1c8ef98f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины:	Технология продаж в международном туризме
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	ПК-8 -способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий; ПК-9 -способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ПК-8 Знать: -современное состояние и перспективы развития туристского рынка; - теоретические основы разработки и реализации туристского продукта; - формы и методы продаж; - знать содержание ключевых понятий и категорий гостиничной туристической деятельности. Уметь: - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной деятельности; - определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; - анализировать и развивать каналы продаж; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей. Владеть: - техникой ведения деловых переговоров; - навыками организации продаж на предприятиях индустрии туризма; - навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами; - методами оценки производительности продаж; - навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов; - навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления туруслуг. Код компетенции ПК-9

	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инновационные формы продаж туристского продукта; - методику поиска клиентуры; - принципы организации гостиничного маркетинга. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения; - применять полученные знания на практике, а именно в момент общения с потребителем; - обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; - анализировать поведение потребителей и состояние спроса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами; - навыками работы с ресурсами глобальных систем бронирования туров и гостиниц и других поставщиков туристических услуг; - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; - навыками организации функциональных процессов; - практическими навыками и способностями организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм; - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 7 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — 978-5-394-01664-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75219.html
Дополнительная литература	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: http://www.iprbookshop.ru/44182 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю 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.