

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»

УТВЕРЖДЕНО:

на заседании

Методического Совета колледжа

«26» 08 2019г. (протокол № 1)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ

«Колледж гостиничной индустрии

и туризма на КМВ»

М.Ю. Кримчак

2019г.



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКТА

Специальность 43.02.10 Туризм

Форма обучения очная

Учебный план 2019-2020 учебного года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол № 1 от «26» августа

Председатель ЦМК *С.М. Кудашкина*

С.М. Кудашкина

И.О.Фамилия

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

Г.В. Нуристани Г.В.Нуристани

«26» августа 2019 г.

Пятигорск, 2019

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМР

«__» _____ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКТА**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019-2020 учебного года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ЦМК

И.О.Ф.

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

_____ Г.В.Нуристани

«__» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Область применения программы
- 1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы
- 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
- 1.4 Перечень формируемых компетенций

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины
- 2.2 Наименование и краткое содержание лекций
- 2.3 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.4 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля. Темы рефератов и докладов
- 2.6 Форма промежуточной аттестации

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
- 3.2 Оборудование учебного кабинета
- 3.3 Технические средства обучения

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1 Рекомендуемая литература
 - 4.1.1 Основная литература
 - 4.1.2 Дополнительная литература
 - 4.1.3 Методическая литература
 - 4.1.4 Интернет-ресурсы
- 4.2 Программное обеспечение

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКТА

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Технология продаж и продвижения продукта» (МДК.01.01.) относится к дисциплинам профессионального модуля (Предоставление турагентских услуг (ПМ.01)).

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристический продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристических ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящий в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребителей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

126 академических часов, из них:

78 академических часов – аудиторные занятия,

48 академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Всего часов по плану	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	Курсовая работа	
1	Тема 1. Вербальные и невербальные средства делового общения.		10	6	4	2	4		Устный опрос, компьютерная симуляция, письменная работа
2	Тема 2. Создание эффективной сбытовой среды.		8	4	2	2	4		
3	Тема 3. Порядок предоставления туристских услуг.		6	4	2	2	2		
4	Тема 4. Функция менеджера. Требования к организации работы персонала.		6	2	2	-	4		
5	Тема 5. Организация работы персонала в турфирме.		6	4	2	2	2		
6	Тема 6. Использование каталогов и ценовых предложений как инструмента продаж при работе с индивидуальным клиентом.		4	2	2	-	2		
7	Тема 7. Техника и методики продаж по телефону.		6	4	2	2	2		
8	Тема 8. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов.		7	4	2	2	3		
9	Тема 9. Анализ программ и цен.		8	4	2	2	4		
10	Тема 10. Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание.		7	4	2	2	3		Устный опрос, компьютерная

11	Тема 11. Правила аннуляций и изменений туров.		8	4	2	2	4		терная симуля- ция, письмен- ная рабо- та
12	Тема 12. Оформление турпакета. Туристские документы.		8	4	2	2	4		
13	Тема 13. Оформление документов на транспорт.		6	4	2	2	2		
14	Тема 14. Паспортные и визовые формальности.		6	4	2	2	2		
15	Тема 15. Страхование.		6	2	1	1	2		
16	Тема 16. Формирование базы данных клиентов и её использование.		4	2	1	1	4		
ИТОГО:			126	78	32	26	48	20	д/зачет

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Тема 1. Вербальные и невербальные средства делового общения. 1. Коммуникация. Особенности вербальной коммуникации. 2. Методы ведения переговоров. 3. Приемы тактики уловок при переговорах. 4. Особенности невербальной коммуникации.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
2	Тема 2. Создание эффективной сбытовой среды. 1. Формы и каналы реализации турпродукта. 2. Собственные бюро продаж туроператора. 3. Субагентская сеть. Сбытовая политика. Продажа туров через агентскую сеть. Франчайзинговое соглашение.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (субагентская сеть Роза Ветров)	2
3	Тема 3. Порядок предоставления туристских услуг. 1. Прием заказа на туристское обслуживание. 2. Предложение турпродукта клиенту. Выбор турпродукта клиентом. 3. Оформление листа бронирования. Выполнение заказа.	Лекция с элементами фронтального опроса разбор конкретной ситуации (Подбор тура для клиента)	2
4	Тема 4. Функция менеджера. Требования к организации работы персонала. 1. Требования к организации работы персонала. 2. Информирование посетителей. 3. Прием заявок на бронирование тура. Бронирование туруслуг. Оформление турдокументов	Лекция с элементами фронтального опроса	2
5	Тема 5. Организация работы персонала в турфирме. 1. Подбор персонала. 2. Функции структурных подразделений. 3. Обязательные требования к персоналу. Должностные обязанности.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
6	Тема 6. Использование каталогов и ценовых предложений как инструмента продаж при работе с индивидуальным клиентом. 1. Фирменные каталоги. Прайс-листы. Рекламные сборники. Их содержание и особенности оформления. 2. Методы использования в работе с индивидуальным клиентом.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (рекламная продукция ТА Nms travel)	2
7	Тема 7. Техника и методики продаж по телефону. 1. Значимость телефонного общения. Первоначальная	Лекция с элементами фронтального	2

	мотивировка клиента. 2. Менеджер по продажам: его обязанности, уровень подготовки, навыки и знания.	опроса	
8	Тема 8. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов. 1. Бронирование по разовым заявкам. 2. Использование компьютерной техники и международных систем бронирования.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
9	Тема 9. Анализ программ и цен. 1. Специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, виды туризма, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (СПО ведущих ТО)	2
10	Тема 10. Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание. 1. Заявка на тур. Договор между иностранной фирмой и направляющей российской турфирмой. 2. Индивидуальный (заказной) тур. Договор на туристское обслуживание. Договор с клиентом. Существенные условия договора.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
11	Тема 11. Правила аннуляций и изменений туров. 1. Отказ от забронированных туристских услуг. 2. Аннуляция, её виды. Сроки аннуляции и штрафные санкции. Размер аннуляционного штрафа.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (аннуляция на актуальной примере заявки)	2
12	Тема 12. Оформление турпакета. Туристские документы. 1. Туристская путевка. Туристский ваучер. Программа путешествия. Страховой полис. Транспортные документы (билеты). Памятка.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
13	Тема 13. Оформление документов на транспорт. 1. Международные перевозки в выездном туризме. Международные полеты, их виды. Сервис, предлагаемый авиакомпаниями. Договоры турфирм с авиа-компаниями. Квота мест. Виды квот. Агентское соглашение. Международные организации, регулирующие воздушные перевозки. 2. Чартерные рейсы: обязанности заказчика, перевозчика.	Лекция с элементами фронтального опроса	2

	3.Виды доплат авиакомпании.		
14	Тема 14. Паспортные и визовые формальности. 1. Существующие типы загранпаспортов. Обязанности турфирмы по соблюдению визовых формальностей. 2.Туристская виза. Транзитная виза. Групповая виза. Визовая поддержка принимающей стороны. Шенгенская виза.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
15	Тема 15. Страхование. 1.Основные виды страхования: имущественное, личное (в том числе медицинское), страхование ответственности. Величина страховой суммы и страховой премии. Минимальный объем услуг в экстренном случае. Страхование багажа и личных вещей во время поездки. Полисы страхования гражданской ответственности в случае нанесения ущерба другому лицу во время поездки. Другие виды страхования.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
16	Тема 16. Формирование базы данных клиентов и её использование. 1. Создание круга постоянных клиентов. Налаживания прочных связей с потребителем, работа с ним после завершения поездки. 2.Скидки с объявленных цен в сроки ранее установленной даты, дисконтные карты. Повышение вероятности повторного обращения клиента в данную фирму. Программы повышения лояльности клиентов.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (программы повышения лояльности клиентов на примере конкретного ТА)	2
ИТОГО:			32

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
-------	---	---	------

1.	Семинар№1. Тема: Вербальные и невербальные средства делового общения. Вопросы для обсуждения: 1. Особенности вербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации 2. Методы ведения переговоров. 3. Приемы тактики уловок при переговорах. 4. Виды и особенности невербальной коммуникации. Реферат: «Язык тела» и его функции.	Групповая дискуссия, разбор конкретной ситуации (методы ведения переговоров с корпоративными клиентами)	2
2.	Семинар№2. Тема: Создание эффективной сбытовой среды. Вопросы для обсуждения: 1. Основными каналами распределения турпродукта. 2. У каких ТО есть собственные бюро продаж. 3. Плюсы и минусы продаж через субагентскую сеть и сбытовая политика. Продажи через агентскую сеть. Понятие франчайзинга. Реферат: «Франчайзинг в туризме как вариант развития бизнеса»	Групповая дискуссия	2
3.	Семинар№3. Тема: Порядок предоставления туристских услуг. Вопросы для обсуждения: 1. Прием и обработка заявок от потребителей, подбор тура. 3. Бронирование тура. Реферат: «Специфика предоставления туристских услуг».	Деловая игра	2
4.	Семинар№4. Тема: Организация работы персонала в турфирме. Вопросы для обсуждения: 1. Подбор персонала, собеседование, тестирование. 2. Функции структурных подразделений. 3. Обязательные требования к персоналу. Должностные обязанности. Реферат: «Управление персоналом турфирмы».	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
5.	Семинар№5. Тема: Техника и методики продаж по телефону. Вопросы для обсуждения: 1. Методы проведения телефонных переговоров с клиентом. Продажи как результат правильного ведения переговоров. 2. Обязанности менеджера по продажам, необходимые навыки и знания, методы повышения квалификации. Реферат: «Ошибки в холодных звонках».	Деловая игра	2
6.	Семинар№6. Бронирование услуг, их подтвержде-	Групповая	2

	ние, учет специальных требований клиентов. Вопросы для обсуждения: 1.Обработка индивидуальных запросов, расчет и бронирование. 2.Международные системы бронирования. Реферат: «Особенности обслуживания VIP-клиентов».	дискуссия, разбор конкретной ситуации	
7.	Семинар№7. Тема: Анализ программ и цен. Вопросы для обсуждения: 1.Специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО. Реферат: «Факторы, влияющие на цену в туризме».	Групповая дискуссия	2
8.	Семинар№8. Тема: Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание. Вопросы для обсуждения: 1.Договор между иностранной фирмой и направляющей российской турфирмой. 2. Договор на туристское обслуживание. Договор с клиентом. Существенные условия договора. Реферат: «Технология процесса оформление тура».	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
9.	Семинар№9. Тема: Правила аннуляций и изменений туров. Вопросы для обсуждения: 1.Условия аннуляции заявок, её виды. Штрафные санкции. Размер фактический понесенных затрат. Самостоятельно: Фактически понесенные затраты.	Групповая дискуссия	2
10.	Семинар№10. Тема: Оформление турпакета. Туристские документы. Вопросы для обсуждения: 1.Сопроводительные документы по туру. Доклад: «Туристический ваучер».	Групповая дискуссия	2
11.	Семинар№11. Тема: Оформление документов на транспорт. Вопросы для обсуждения: 1.Международные полеты, их виды. Сервис, предлагаемый авиакомпаниями. Договоры турфирм с авиа-компаниями. Квота мест. 2.Чартерные рейсы: обязанности заказчика, перевозчика. 3.Международные организации по регулированию авиаперевозок. 4.Доплаты авиакомпании.	Групповая дискуссия	2

	Реферат: «Правила перевозок багажа в авиатранспорте».		
12.	Семинар №12. Тема: Паспортные и визовые формальности. Вопросы для обсуждения: 1. Существующие типы загранпаспортов. Обязанности турфирмы по соблюдению визовых формальностей. 2. Туристская виза. Транзитная виза. Групповая виза. Визовая поддержка принимающей стороны. Шенгенская виза. Доклад: особенности получения визы в Великобританию. Доклад: особенности получения визы в США.	Групповая дискуссия, письменная работа	2
13.	Семинар №16. Тема: Формирование базы данных клиентов и её использование. Вопросы для обсуждения: 1. Как создать базу постоянных клиентов. Работа с туристами после завершения поездки. 2. Скидки с объявленных цен в сроки ранее установленной даты, дисконтные карты. Методы повышения вероятности повторного обращения клиента в данную фирму. Программы повышения лояльности клиентов. Реферат: Создание базы данных туристической фирмы.	Групповая дискуссия	2
	ИТОГО :		26

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание для самостоятельной работы студента	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1.	Тема 1. Вербальные и невербальные средства делового общения. Паравербальные средства общения. Средства достижения эффективной коммуникации: скорость речи, громкость речи, артикуляция, высота голоса, режим речи. Виды коммуникации. Реферат: «Язык тела» и его функции.	Устный опрос	4

2.	Тема 2.Создание эффективной сбытовой среды. Особенности сбытовой политики в туристской сфере. Выбор посредников и определение формы работы с ними. Этапы разработки сбытовой стратегии туристского предприятия. Реферат: «Франчайзинг в туризме как вариант развития бизнеса».	Устный опрос	4
3.	Тема 3. Порядок предоставления туристских услуг. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта. Реферат: «Специфика предоставления туристских услуг».	Устный опрос	2
4.	Тема 4. Функция менеджера. Требования к организации работы персонала. Плюсы профессионального менеджера по туризму. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга. Личностные и квалификационные требования. Классификация персонала туроператоров и турагентов. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов. Доклад: «Профессиональные стандарты в сфере туризма».	Презентация	4
5.	Тема 5. Организация работы персонала в турфирме. Подбор персонала. Общие требования к персоналу, а так же критерии при их подбору в турбизнесе. Набор персонала туроператорской компании. Реферат: «Управление персоналом турфирмы».	Устный опрос	2
6.	Тема 6. Использование каталогов и ценовых предложений как инструмента продаж при работе с индивидуальным клиентом. Виды туристских каталогов. Виды и средства рекламы в туризме. Реферат: «Реклама в туризме, её роль и функции».	Устный опрос	2
7.	Тема 7.Техника и методики продаж по телефону. Холодные звонки, техника продаж по телефону. Схема разговора при холодных звонках клиентам. Работа с возражениями клиента при холодном	Презентация	2

	звонке. Реферат: «Ошибки в холодных звонках».		
Раздел 2. Работа с индивидуальным клиентом и турагентом.			
8.	Тема 8. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов. Ориентация на потребителя – основной принцип маркетинга. Классификация потребителей туристических услуг. Реферат: «Особенности обслуживания VIP-клиентов».	Устный опрос	3
9.	Тема 9. Анализ программ и цен. Формирование цены турпродукта. Реферат: «Факторы, влияющие на цену в туризме».	Устный опрос	4
10.	Тема 10. Порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание. Содержание договора оказания туристских услуг. Предмет договора и его существенные условия. Общая характеристика договора оказания туристских услуг. Реферат: «Технология процесса оформления тура».	Презентация	3
11.	Тема 11. Правила аннуляций и изменений туров. Как вернуть деньги за путевку? Права туриста, ответственность турагента и туроператора по договору о реализации турпродукта. Доклад: «Фактически понесенные расходы».	Устный опрос	4
12.	Тема 12. Оформление турпакета. Туристские документы. Подготовка информационных материалов по теме экскурсии. Подготовка пакета документов для работы с потребителями. Доклад: «Туристический ваучер».	Устный опрос	4
13.	Тема 13. Оформление документов на транспорт. Воздушный транспорт в туристских перевозках. Автотранспорт в туризме. Железнодорожные путешествия. Организация теплоходных путешествий. Реферат: «Правила перевозок багажа в авиатранспорте».	Устный опрос	2
14.	Тема 14. Паспортные и визовые формальности. Официальные правила оформления загранпаспортов. Сроки оформления. Ограничения на выезд. Сроки действия и изготовления. Заполнение анкет.	Устный опрос	2

	ты. Паспорт старого образца. Паспорт нового поколения. Тема доклада: особенности получения визы в Великобританию. Тема доклада: особенности получения визы в США.		
15.	Тема 15. Страхование. Страхование гражданской ответственности в случае нанесения ущерба другому лицу во время поездки. Реферат: Страхование багажа и личных вещей во время поездки.	Устный опрос	2
16.	Тема 16. Формирование базы данных клиентов и её использование. Система Amadeus. Процесс создания базы данных туристической фирмы. Создать базу данных. Реферат: Создание базы данных туристической фирмы.	Устный опрос	4
	ИТОГО:		48

2.6 Форма промежуточной аттестации

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрена курсовая работа и дифференцированный зачет.

Темы курсовых работ

1. Разработка рекламной программы для презентации нового турпродукта
2. Разработка рекламной программы для обеспечения роста продаж в турагентстве
3. Критический анализ сайта туроператора (по выбору учащегося)
4. Создание собственного сайта предприятия туристской индустрии.
5. Сравнительный анализ сайтов туркомпаний
6. Особенности личных продаж турпродукта
7. Программы повышения лояльности клиентов турагентства

8. Потребности клиентов турагентства
9. Сегментирование рынка туристских услуг
10. Нестандартные приемы продвижения туруслуг
11. Средства распространения туристской рекламы
12. Выявление потребностей туриста.
13. Факторы мотивации туристов.
14. Фирменный стиль предприятия туристской индустрии (по выбору учащегося)
15. Цели и методы стимулирования сбыта услуг туристской индустрии
16. Сравнительный анализ офисов туркомпаний (по выбору учащегося)
17. Особенности выбора помещения для офиса турфирмы
18. Выбор турфирмой основных направлений для продаж
19. Анализ потребителей турагентства (по выбору учащегося)
20. Анализ конкурентной среды туркомпаний (по выбору учащегося)
21. Особенности продаж туристских услуг по телефону
22. Работа с возражениями клиентов при продаже туристских услуг
23. Особенности продаж VIP-туров
24. Мотивация персонала турфирмы как средство стимулирования продаж
25. Перспективные технологии продаж туристских услуг
26. Технология обслуживания клиента в офисе турфирмы

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
2. Франчайзинг в туризме. Турагентские сети.
3. Субагентская сеть, особенности.
4. Виды туроператоров, основные ТО Российского рынка.
5. Права туристов
6. Обязанности туристов
7. Функции туроператорских компаний
8. Функции турагентских компаний
9. Преимущества и недостатки групповых туров
10. Факторы, влияющие на развитие туризма
11. Классификация видов туризма: цели и принципы. Примеры
12. Отличия ТО и ТА
13. Авиаперевозки в туризме
14. Этапы обработки запроса и бронирования заявки.
15. Основные функции менеджера.
16. Виды рекламной продукции для туристской компании.
17. Индивидуальный и групповой тур.
18. Разработка рекламной программы и выбор каналов сбыта услуг.
19. Агентская продажа туруслуг по телефону.
20. Программы повышения лояльности клиентов турагентства.
21. Работа с клиентской базой турагентства.
22. Нестандартные приемы продвижения туруслуг.
23. Средства распространения туристской рекламы.
24. Особенности выбора помещения для офиса турфирмы.

25. Определение целевой аудитории турфирмы.
26. Создание и функционирование турагентских сетей.
27. Варианты оплаты при осуществлении продаж услуг туристской индустрии.
28. Основные этапы создания туристской фирмы.
29. Особенности продаж VIP-туров.
30. Договор на туристское обслуживание. Договор с клиентом. Существенные условия договора.
31. Обязанности менеджера по продажам, необходимые навыки и знания, методы повышения квалификации.
32. Специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО.
33. Условия аннуляции заявок, её виды. Штрафные санкции. Размер фактический понесенных затрат.
34. Сопроводительные документы по туру.
35. Чартерные и регулярные рейсы. Доплаты авиакомпании, топливный сбор.
36. Паспортные и визовые формальности.
37. Страхование. Медицинская и страховка отневыезда.
38. Работа с туристами после завершения поездки. База данных.
39. Скидки. Инструменты борьбы со скидками.
40. Российские и иностранные туоператоры.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Турагентской и туоператорской деятельности».

3.2 Оборудование учебного кабинета

№ п/п	Наименование	Количество (шт)
1.	Компьютер	1
2.	Стенды информационные	2

3.	Комплект дисков программного обеспечения дисциплин	10
4.	Доска меловая	1
5.	Плакаты «Средства размещения туристов», «Цели развития туристской индустрии», «Структура развития гостиничной услуги», «Организация работы службы приема и размещения»	4
6.	Карта «География практик и стажировок студентов колледжа», Географический атлас	2

3.3 Технические средства обучения

1.	Рабочие программы учебных дисциплин	10
2.	Учебная литература (ЭБС)	Согласно списку ЭБС
3.	Учебно-методическая литература	37
4.	Справочная литература	
5.	Образовательные таблицы «Сезоны туризма», «Реклама в туризме», «Таблица сезонов по странам», «Структура персонала в туристской организации»	4
6.	Тематические журналы	100
7.	Тематические каталоги	28
8.	Периодические издания по туроператорской деятельности	10
9.	Рекламные плакаты «Турагентство Discovery-KMB», "KMB Тур", «Роза Ветров», «Музинидис», «TEZ TOUR»	5
10.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Список использованной литературы

4.1.1. Основная литература:

1. Полетаев В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект : монография / В.Э. Полетаев. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 624 с.
2. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3

3. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
4. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б. А., Мешков А. А., Мусатов Б. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-003647-2
5. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).
6. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
7. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
8. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9
9. Экономика предприятия туризма: Учебник/Степанова С. А., Крыга А. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 346 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005445-2
10. География туризма: Учебное пособие / П.В. Большаник. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-261-2
11. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6
12. Рекламная коммуникация в сфере туризма: монография - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.: 60х90 1/16. - (Научная мысль) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011969-4
13. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60х88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-005291-5
14. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: 60х90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0480-4
- 15.Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
16. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
- 17.Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 174 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-16-104305-9 (online)

18. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60х90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978-5-906818
19. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 204 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-121-9
20. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6
21. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-384-8

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Региональная экономика: Учебное пособие / Ермошина Г.П.; Под ред. Поздняков В.Я. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 576 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011079-0
2. Инвалидность и туризм: потребность и доступность ISBN:978-5-16-010152-1
3. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
4. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
5. Большаник П.В. Туристское страноведение : учеб. пособие / П.В. Большаник. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 241 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/20858.
6. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Лапыгин Ю.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 329 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004495-8
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
8. Развитие ресурсного потенциала гостиничного предприятия, - 2-е изд., стереотипное - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 168 с.: 60х90 1/16. - (Научная мысль) ISBN 978-5-902244-74-5 (online)
9. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0425-5, 500 экз.
10. Современные проблемы сервиса и туризма, 2016, Том 10. №1 - М.:РГУТиС, 2016. - 158 с.
11. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9
12. Маркетинг: Учебник / Под ред. Герасименко В.В., - 3-е изд. - М.:Проспект, 2016. - 512 с.: ISBN 978-5-392-19562-6

13. Региональное управление и территориальное планирование: Учебник / Попов Р. А. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005662-3
14. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №2 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №2, 2015
15. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №3 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №3, 2015

4.1.3. Методическая литература:

1. БАБАДЖАНИЯН Л.П. Методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Технология продаж и продвижения продукта» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016.
2. БАБАДЖАНИЯН Л.П. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Технология продаж и продвижения продукта» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 279 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01975-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767> (06.09.2019)
2. <http://www.russiatourism.ru/>
3. <http://tonkosti.ru>
4. <http://sletat.ru/>
5. <http://tonkosti.ru/>
6. <http://profi.travel/>
7. <http://www.tourdom.ru/>
8. <http://www.atorus.ru/>

4.2. Программное обеспечение:

Операционная система Windows XP

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
Практический опыт: - выявления и анализа потребностей заказчиков и под-	Собеседование Письменный	ОК 1 ОК 2

бора оптимального туристского продукта; - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности. Уметь: - определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании	опрос Тестирование	ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7
--	----------------------------------	---

консультации туроператора по оформлению виз; - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. Знать: - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; - правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.		
---	--	--