



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 02.03. Технология продаж и продвижения турпродукта

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК МДК 02.03. Технология продаж и продвижения турпродукта

Учебная дисциплина «Технология продаж и продвижения турпродукта» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Рабочая программа разработана ПЦК социально-экономического профиля.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., преподаватель кафедры

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 2.1, ПК 2.2).

#### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Целью преподавания дисциплины является овладение основами технологии продаж, приобретение знаний и практических навыков по каждому этапу процесса продаж, изучение особенностей туруслуг и форм их продвижения.

Задачи:

- дать представление об основных этапах цикла продаж и способах продвижения турпродукта;
- изучить основные особенности каждого этапа применительно к туристской сфере;
- выработать навыки, необходимые в процессе личных продаж турагента.
- воспитание у студентов культуры обслуживания клиентов туристского предприятия;
- привитие осознания значимости приобретаемых знаний и умений для дальнейшей профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;

- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

**знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

**Иметь практические навыки:**

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

**б) профессиональных (ПК):**

- ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
- ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**  
**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 63 часа,  
в том числе:  
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;  
**самостоятельной** работы обучающегося 2 часа;

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>63</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>52</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>26</b>
лабораторные занятия	-
практические занятия	<b>26</b>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>консультации</b>	-
<b>Проведение аттестации</b>	<b>9</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена 5 семестр</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Технологии продаж и продвижение турпродукта

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4	5
4 семестр					
Раздел 1. Этапы продаж. Специфика продаж в туризме и гостеприимстве					
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала			2	
	1	Цели, задачи и структура дисциплины. Основные термины и понятия. Туристская услуга. Туристский продукт. Турпакет. Основные этапы продаж. Гостиничный продукт.	ЛК	2	1
Тема 1.2. Выявление потребностей		Содержание учебного материала		10	
		Технологии выявления потребностей клиента турфирмы. Технологии выявления потребностей клиента гостиничного предприятия. Определение понятия «потребности». Актуальные и потенциальные потребности. Типы вопросов. Открытые и закрытые вопросы.	ЛК	4	1.2
		Практические занятия			
	1	Тренинг 1. Использование открытых вопросов. Тренинг 2. Использование закрытых вопросов.	ПЗ	6	1.2
Тема 1.3 Презентация турпродукта	Содержание учебного материала			4	
	1	Правила и рекомендации проведения презентации. Задачи презентации. Условия проведения презентации. Как проводить презентацию. Свойства и преимущества товара. Основные правила аргументации.	ЛК	2	1, 2, 3
	Практические занятия		ПЗ	2	1, 2,3
	1	Представление турпродукта (по выбору студента) Гостиничный продукт			

Тема 1.4 Ценовые переговоры	Содержание учебного материала			4		
	1	Позиции продавцов, ведущих ценовые переговоры. Типы непрофессиональной работы в ценовых переговорах. Позиция сотрудничества.	ЛК	2	2,3	
	2	Восприятие цены клиентом. Правила эффективного обсуждения цены. Приемы обоснования цены			2,3	
	Практические занятия			ПЗ	2	
	1	Ролевая игра «А ты купи слона»	2,3			
Тема 1.5 Управление возражениями клиента	Содержание учебного материала			10		
	1	Общие правила работы с возражениями. Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений.	ЛК	4	1, 2, 3	
	Практические занятия					
	1	Изучение материала лекции и учебного пособия Виноградовой и ответить на вопросы	ПЗ	4	2,3	
	Самостоятельная работа					
	1	Разработать индивидуальную памятку по работе с возражениями		2	2,3	
Тема 1.6 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке.	Содержание учебного материала			12		
	1	Стимулирование клиента на покупку.		6	2,3	
	2	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента. Работа с жалобами и претензиями			2,3	
	Практические занятия			ПЗ	6	
	1	Подготовка ответов на вопросы	2,3			
Раздел 2.Реклама в туризме и гостеприимстве						
Тема 2.1. Рекламные средства, используемые в туризме	Содержание учебного материала			6		
	1	Структура современного рекламного рынка. Реклама в прессе. Печатная реклама. Радио- и телереклама. Рекламные сувениры. Прямая почтовая рассылка. Наружная реклама. Компьютерная реклама	ЛК	3	2,3	
	Практические занятия			ПЗ	3	
	1	Подготовить ответы на вопросы к практическому занятию. Самостоятельная работа	2,3			
Тема 2.2. Организация и	Содержание учебного материала			6		
	1	Основные цели рекламной в туризме	ЛК	3	2,3	

планирование рекламной кампании в туризме		Этапы планирования рекламной кампании. Разработка рекламного бюджета. Медиапланирование.			
	2	Организация рекламной деятельности в туризме. Оценка эффективности рекламной деятельности в туризме и гостеприимстве			2,3
	Практические занятия		ПЗ	3	
	1	Деловая игра			2,3
Всего				54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)





### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирма)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

#### **3.4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132> (дата обращения: 08.05.2024).

###### **Дополнительные источники:**

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 08.05.2024).

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 28.05.2024).

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба федеральной статистики  
<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система  
<http://ruspo.ru/> - Туристическая система  
[www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России  
<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии  
[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Уметь:</b>            Осуществлять приема заказов от туристов            Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)            Организовывать работу с запросами туристов</p> <p><b>Знать:</b>            Координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа            Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p> <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами            Выполнение задач по оформлению и обработке заказов правила бронирования туров; туров;            Основы организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации,</p>	<p>ОК 1 -ОК-5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Экзамен            Комплект заданий для тестирования</p>

<p>планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p> <p>консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>		
---	--	--

### ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_/О.В. Скроботова