

**Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины
«Организация туристического обслуживания и технологии продаж»**

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. **Цель изучения дисциплины** – формирование знаний, умений и навыков у будущих специалистов в области технологии обслуживания туристов и организации продаж туристских услуг.

1.2 Задачи учебной дисциплины:

- приобретение знаний по технологиям продаж и организации туристского обслуживания;
- овладение инновационными технологиями по продвижению и организации продаж туристского продукта;
- формирование навыков повышения эффективности продаж и оптимизации туристского обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

2.1. Цикл (раздел) ООП:

Дисциплина «Организация туристического обслуживания и технологии продаж» относится к базовой части профессионального цикла (Б1.Б.3.8).

2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами ООП

Изучению дисциплины «Организация туристического обслуживания и технологии продаж» предшествуют такие дисциплины, как «Маркетинг в туризме», «Организация анимационной деятельности», «Организация деятельности предприятий туристской индустрии», «Основы туризма и гостиничной деятельности», «Связь с общественностью в туризме». Дисциплина «Организация туристического обслуживания и технологии продаж» является базовой для изучения таких дисциплин как «Туроперейтинг» и «Операционный менеджмент в туризме».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ДПК-14	способность организовывать маркетинговую деятельность на предприятиях туристской сферы	Знать: основные понятия, категории и инструменты маркетинговой политики в сфере туризма. Уметь: - анализировать и совершенствовать коммуникационные процессы в турагентстве; - применять инновационные инструменты туристского обслуживания и продаж; Владеть: навыками разработки и реализации конкурентных маркетинговых стратегий турагентств.
ПК-9	Готовность к	Знать:

	применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	<ul style="list-style-type: none"> - инновационные технологии обслуживания туристов и прогрессивные методики сбыта турпродукта; - особенности коммуникации с потребителями в телефонном режиме и в офисе. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инновационные технологии обслуживания туристов и прогрессивные методики сбыта турпродукта; - грамотно осуществлять коммуникации с потребителями в телефонном режиме и в офисе. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения инновационных технологий обслуживания туристов и прогрессивных методик сбыта турпродукта; - навыками грамотного коммуникационного процесса с потребителями в телефонном режиме и в офисе.
ПК-11	способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продвигать и реализовывать туристский продукт с использованием информационных и коммуникативных технологий; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Организация туристского обслуживания

Тема 1. Особенности взаимодействия персонала и клиентов турагентства в телефонном режиме.

Тема 2. Специфика коммуникаций персонала и клиентов турагентства в офисе.

Тема 3. Послепродажные коммуникации в туризме.

Раздел 2. Технологии продаж в туризме

Тема 4. Маркетинг туристских услуг и его особенности.

Тема 5. Эффективная рекламная деятельность в туризме.

Тема 6. Сайт турагентства как инструмент продаж.

Тема 7. Инновационные методы сбыта туристского продукта.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение строится на сочетании лекционных и семинарских занятий, и самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся (СРС). Семинарские занятия являются аудиторными занятиями, которые предназначены для сочетания теоретического осмысления активного аудиторного обсуждения разделов дисциплины. Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Овчаренко Л.А., д-р экон. наук, доц., доцент кафедры туризма