

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Технологии продаж в туризме

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Технологии продаж в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

к.ю.н., доц. Иванченко М.А.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Тема 1. Маркетинговые технологии продажи туристского продукта

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие и роль маркетинга в туризме.
2. Туристский спрос, его особенности и прогнозирование.
3. Покупательская способность.
4. Демографическая структура и тенденции.

Задания для самостоятельной работы

1. Социальные и культурные факторы.
2. Мотивация и отношение к путешествиям.
3. Возможности для путешествия и интенсивность маркетинга.
Рыночный риск и проблемы в туризме.
4. Сегментация туристских рынков.
5. Прогнозирование спроса на туристские услуги.
6. Методы продвижения туристического продукта.

Тема 2. Технология продаж туристских услуг

Задания для занятий семинарского типа

1. Разработка комбинации услуг.
2. Стратегия и тактика проведения встречи.
3. Комплект знаний необходимый менеджеру фирмы.

Задания для самостоятельной работы

1. Технология бронирования туристских услуг.
2. Оформление страховых полисов. Подготовка ваучера.

Тема 3. Технологии обслуживания клиентов туристской фирмы

Задания для занятий семинарского типа

1. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта (прием клиента и установление контакта с ним; установление мотивации выбора туристского продукта; предложение туров; оформление правоотношений и расчет с клиентом; информационное обеспечение покупателя).

Задания для самостоятельной работы

1. Методы продажи.
2. Место встречи продавца и покупателя. Характер контакта.

Тема 4. Технологии продвижения и стимулирования продаж

Задания для занятий семинарского типа

1. Метод электронных продаж.
2. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом (заявка туриста, лист бронирования, договор, туристская путевка, туристский ваучер).
3. Организация расчетов с клиентами.

Задания для самостоятельной работы

1. Технологии продвижения и стимулирования продаж.
2. Тонкости технологий продаж.
3. Современные методы и технологии продвижения туристских услуг на региональном уровне

Тема 5. Особенности организации обслуживания туристов

Задания для занятий семинарского типа

1. Структура и содержание личной продажи турпродукта.
2. Презентация туристической услуги.
3. Выявление потребностей клиента туристической компании.

Задания для самостоятельной работы

1. Определение скрытых мотивов клиента туристической компании.
2. Формирование навыков демонстрации пользы туристической услуги.
3. Привлечение и обслуживание постоянных клиентов. Преодоление возражений потребителей.

Тема 6. Маркетинговый аспект личной продажи

Задания для занятий семинарского типа

1. Комплекс маркетинговых коммуникаций.
2. Факторы маркетинговых коммуникаций (тип товара: товары широкого потребления, товары промышленного назначения и т.п.; этап жизненного цикла товара; степень покупательской готовности потенциального клиента; стратегия продвижения; особенности комплекса маркетинговых коммуникаций конкурентов; финансовые возможности организации; осведомленность и приверженность потребителей торговой марке и другие).

Задания для самостоятельной работы

1. Личные продажи в комплексе маркетинговых коммуникаций.
2. Маркетинговые факторы личной продажи.

Тема 7. Коммуникационная стратегия технологии продажи

Задания для занятий семинарского типа

1. Модель личных продаж.
2. Творчество и технология продажи.
3. Рынок личных продаж.
4. Пять целеполагающих факторов профессиональной торговли (знание бизнеса, знание компании, знание продукта, навыки продажи).

Задания для самостоятельной работы

1. Типы продавцов по темпераменту и манере поведения.
2. Категории покупателей.
3. Товар и личные продажи.
4. Маркетинговые факторы товара.

Тема 8. Применение в туризме новейших цифровых технологий и глобальных компьютерных сетей

Задания для занятий семинарского типа

1. Сетевые информационные технологии, глобальная компьютерная сеть Интернет.
2. Информация - связующие звено туристской отрасли (связующий центр различных производителей в рамках туристической отрасли).
3. Информационные компьютерные технологии в управлении туристскими организациями (внедрение мультимедийных технологий).

Задания для самостоятельной работы

1. Ассоциация содействия туристским технологиям (АСТТ).
Основные компьютерные системы бронирования

Тема 9. Тенденции развития интеллектуальных веб- сервисов в индустрии туризма

Задания для занятий семинарского типа

2. Мобильный Интернет – самый перспективный канал продаж отеля. Информационные технологии в туризме.
3. Продвижение туристических услуг в сети Интернет.

Задания для самостоятельной работы

1. Классификация сайтов коммерческих организаций, роль сайта в деятельности туристических компаний, специфика современных туристических порталов и сайтов.

Тема 10. Работа с жалобами потребителей в индустрии гостеприимства

Задания для занятий семинарского типа

2. Основные причины жалоб туристов.
3. Возможные позитивные и негативные последствия конфликтных ситуаций.

Задания для самостоятельной работы

1. Поведение менеджера турфирмы в конфликтной ситуации.
2. Способы разрешения конфликтных ситуаций в туристическом бизнесе.
3. Правила позитивного конструктивного контакта с клиентом.