

## **СОГЛАСОВАНА**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

## **АКТУАЛИЗИРОВАНА**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## **УТВЕРЖДЕНА**

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «29» декабря 2023 г. № 56

## **УТВЕРЖДЕНА**

**актуализированная версия**  
приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### Рабочая программа дисциплины **«Технологии продаж туристского продукта»**

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**очно-заочная**

год набора  
**2024**

Санкт-Петербург  
2023



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                            | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ .....                                 | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                                                        | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....                                                                                  | 4 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                      | 7 |
| 5.1 Рекомендуемая литература.....                                                                                            | 7 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного<br>обеспечения, в т.ч. отечественного производства..... | 7 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br>профессиональных баз данных (СПБД) .....                | 8 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                      | 8 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                    | 8 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....                       | 9 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Цель:</b> | формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области организации и управления процессом продаж в индустрии гостеприимства, развитие навыков применения современных технологий продаж, управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), использования цифровых инструментов и сервисных технологий, формирования лояльности потребителей, повышения эффективности продаж гостиничных, ресторанных и туристских услуг в условиях цифровой трансформации экономики. |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Технологии продаж туристского продукта» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                                | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере               | ОПК-1.2. способен использовать цифровые технологии для повышения эффективности продаж и обслуживания клиентов    | <b>Знать:</b> современные технологии продаж, цифровые платформы, CRM-системы, системы онлайн-бронирования и программное обеспечение, используемое в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе. <b>Уметь:</b> использовать современные информационные технологии, программные продукты и цифровые сервисы при организации процесса продаж и взаимодействия с клиентами. <b>Владеть:</b> навыками применения современных цифровых инструментов, CRM-систем и программного обеспечения для повышения эффективности продаж услуг индустрии гостеприимства. |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. способен организовать процесс обслуживания клиентов с учетом требований качества предоставляемых услуг. | <b>Знать:</b> стандарты качества обслуживания, технологии продаж услуг индустрии гостеприимства, особенности клиентского сервиса и управления качеством обслуживания. <b>Уметь:</b> применять современные технологии обслуживания клиентов, выявлять потребности потребителей, обеспечивать высокий уровень сервиса на всех этапах процесса продажи. <b>Владеть:</b> навыками организации качественного обслуживания клиентов, применения стандартов сервиса и оценки удовлетворенности потребителей.                                                      |
|                                                                                                                          | ОПК-3.2. способен контролировать качество процесса                                                               | <b>Знать:</b> методы контроля качества обслуживания, показатели эффективности продаж и удовлетворенности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | продажи и обслуживания потребителей.                                                                                 | клиентов. <b>Уметь:</b> анализировать качество обслуживания, выявлять причины снижения эффективности продаж и разрабатывать мероприятия по их совершенствованию. <b>Владеть:</b> навыками оценки качества обслуживания, применения инструментов контроля и повышения эффективности процессов продаж.                                                                                                                                                                                                                                           |
| ПК-5. Способен формировать туристский продукт на основе современных технологий | ПК-5.1. способен использовать современные технологии при формировании туристского продукта                           | <b>Знать:</b> современные технологии формирования, продвижения и продажи туристского продукта, особенности реализации гостиничных, ресторанных и туристских услуг. <b>Уметь:</b> применять современные технологии продаж при формировании и реализации туристского продукта, использовать инструменты продвижения и сопровождения клиентов. <b>Владеть:</b> навыками разработки и реализации туристского продукта с использованием современных технологий продаж и цифровых инструментов взаимодействия с потребителями.                       |
|                                                                                | ПК-5.2. способен разработать предложения по совершенствованию туристского продукта на основе современных технологий. | <b>Знать:</b> современные тенденции развития технологий продаж в индустрии гостеприимства, методы повышения эффективности продаж и формирования лояльности клиентов. <b>Уметь:</b> разрабатывать предложения по совершенствованию технологий продаж, применять инновационные методы обслуживания и повышения конкурентоспособности туристского продукта. <b>Владеть:</b> навыками проектирования современных технологий продаж, оценки их эффективности и внедрения инновационных решений в деятельность организаций индустрии гостеприимства. |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| № | Номер и наименование разделов/тем                                 | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                          | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | СРО |
|---|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|
| 1 | Теоретические основы технологий продаж в индустрии гостеприимства | Понятие и сущность продаж в индустрии гостеприимства. Особенности продаж гостиничных, ресторанных и туристских услуг. Современные модели продаж. Этапы процесса продажи. Роль сервиса в формировании потребительской ценности. | 1   | 1  |    | 16  |

|                         |                                                                        |                                                                                                                                                                                               |   |   |   |     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----|
| 2                       | Потребительское поведение и психология продаж                          | Потребительское поведение. Потребности и мотивы клиентов. Типология покупателей. Технологии выявления потребностей. Формирование доверия и установление контакта с клиентом.                  | 1 | 1 |   | 16  |
| 3                       | Технологии личных продаж и клиентского сервиса                         | Современные технологии личных продаж. Этапы проведения переговоров. Презентация услуг. Работа с возражениями. Завершение продажи. Стандарты обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. | 1 | 1 |   | 16  |
| 4                       | Цифровые технологии продаж                                             | Онлайн-продажи. CRM-системы. Системы бронирования. Омниканальные продажи. Использование искусственного интеллекта, чат-ботов и цифровых платформ в организации продаж.                        | 1 | 1 |   | 16  |
| 5                       | Продажи гостиничных услуг                                              | Особенности реализации гостиничных услуг. Технологии продаж дополнительных услуг. Upselling и Cross-selling. Работа с постоянными клиентами. Программы лояльности гостиничных предприятий.    | 1 | 1 |   | 16  |
| 6                       | Продажи услуг предприятий общественного питания                        | Организация продаж ресторанных услуг. Технологии активных продаж. Продвижение специальных предложений. Продажа банкетных и кейтеринговых услуг. Формирование клиентской лояльности.           | 1 | 1 |   | 16  |
| 7                       | Продажи туристских продуктов                                           | Особенности реализации туристского продукта. Консультирование клиентов. Онлайн- и офлайн-продажи. Работа с корпоративными клиентами. Документальное сопровождение процесса продажи.           | 1 | 1 |   | 16  |
| 8                       | Оценка эффективности продаж и управление взаимоотношениями с клиентами | KPI продаж. Воронка продаж. Анализ эффективности работы отдела продаж. Управление клиентским опытом (Customer Experience). Разработка стратегии повышения эффективности продаж.               | 1 | 1 |   | 16  |
| Форма контроля: экзамен |                                                                        |                                                                                                                                                                                               |   |   |   | 36  |
| Итого                   |                                                                        |                                                                                                                                                                                               | 8 | 8 | — | 128 |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания<br>(автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)                                                                               | Электронные ресурсы                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Скобкин, С. С.</i> Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —<br>URL: <a href="https://urait.ru/bcode/598757">https://urait.ru/bcode/598757</a>                    |
| <i>Макринова Е. И., Симонова Т.Ю., Святая Е.О.</i> Технологии продаж в туризме и гостеприимстве, 2022 .- 180 стр.                                                          | Научная библиотека [сайт]. —<br>URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=442995">https://znanium.ru/catalog/document?id=442995</a> |
| <i>Лифиц, И. М.</i> Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник для вузов / И. М. Лифиц. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 374 с.     | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —<br>URL: <a href="https://urait.ru/bcode/582481">https://urait.ru/bcode/582481</a>                    |

### 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security

### 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

| №  | Наименование СПБД/ ИСС                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Электронная библиотека Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                          |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>            |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a> |
| 4. | Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>     |

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

#### *Аудитория для проведения занятий лекционного типа*

Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

#### *Аудитория для проведения занятий семинарского типа*

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования,

макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со *следующими* документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях *семинарского* типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на **формирование:**

- фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие

ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.