

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

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	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	Знать: современные технологии продаж, цифровые платформы, CRM-системы, системы онлайн-бронирования и программное обеспечение, используемое в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе. Уметь: использовать современные информационные технологии, программные продукты и цифровые сервисы при организации процесса продаж и взаимодействия с клиентами. Владеть: 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.	Знать: стандарты качества обслуживания, технологии продаж услуг индустрии гостеприимства, особенности клиентского сервиса и управления качеством обслуживания. Уметь: применять современные технологии обслуживания клиентов, выявлять потребности потребителей, обеспечивать высокий уровень сервиса на всех этапах процесса продажи. Владеть: навыками организации качественного обслуживания клиентов, применения стандартов сервиса и оценки удовлетворенности потребителей.
	ОПК-3.2. способен контролировать качество процесса	Знать: методы контроля качества обслуживания, показатели эффективности продаж и удовлетворенности

	продажи и обслуживания потребителей.	клиентов. Уметь: анализировать качество обслуживания, выявлять причины снижения эффективности продаж и разрабатывать мероприятия по их совершенствованию. Владеть: 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	Знать: современные технологии формирования, продвижения и продажи туристского продукта, особенности реализации гостиничных, ресторанных и туристских услуг. Уметь: применять современные технологии продаж при формировании и реализации туристского продукта, использовать инструменты продвижения и сопровождения клиентов. Владеть: 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.	Знать: современные тенденции развития технологий продаж в индустрии гостеприимства, методы повышения эффективности продаж и формирования лояльности клиентов. Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий продаж, применять инновационные методы обслуживания и повышения конкурентоспособности туристского продукта. Владеть: 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 (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]. — URL: https://urait.ru/bcode/598757
<i>Макринова Е. И., Симонова Т.Ю., Святая Е.О.</i> Технологии продаж в туризме и гостеприимстве, 2022. - 180 стр.	Научная библиотека [сайт]. — URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=442995
<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]. — URL: https://urait.ru/bcode/582481

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 - https://urait.ru/
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - https://www.garant.ru/

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.