

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГБОУ ВПО «АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Учебное пособие
для студентов, обучающихся по специальности
«социально-культурный сервис и туризм»



Барнаул

Издательство Алтайского
государственного университета
2013

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

Т384

Автор-составитель
канд. геогр. наук, доцент *Н.Г. Прудникова*

Рецензенты:
директор по развитию
туристического агентства «Охота» *Т.И. Сажеева*;
канд. геогр. наук, доцент *А.А. Бондарович*

Т384 Технология продаж туристских услуг и туристские формальности : учебное пособие / автор-составитель Н.Г. Прудникова. – Барнаул : Изд-во Алт. ун-та, 2013. – 126 с.
ISBN 978-5-7904-1350-6

Пособие предназначено для студентов географического факультета, обучающихся по специальности 100403 «Социально-культурный сервис и туризм». Представлены содержание тем лекций по дисциплине, задания к практическим и самостоятельным заданиям, перечень вопросов по дисциплине.

Курс «Технология продаж туристских услуг и туристские формальности» относится к блоку специальных дисциплин.

*Настоящее издание опубликовано в плане реализации
Программы стратегического развития
Алтайского государственного университета*

ISBN 978-5-7904-1350-6

© Составление. Прудникова Н.Г., 2013

© Оформление. Изд-во Алтайского
государственного университета, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Часть 1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	
1.1. Туристский рынок. Туристские услуги.....	6
1.2. Формирование сбытовой сети	16
1.3. Подбор партнеров по сбыту	25
1.4. Рекламные методы продвижения турпродукта.....	29
1.5. Рекламные ошибки при продажах турпродукта. Базовые принципы рекламы.....	37
1.6. Нерекламные методы продвижения. Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта	40
1.7. Клиенты турфирмы и их обслуживание	44
1.8. Содержание процесса обслуживания клиентов фирмы и продажи турпродукта.....	48
1.9. Права и обязанности турфирм и туристов.....	56
1.10. Основные проблемы, возникающие при продажах турпродукта	62
1.11. Базовые шаги по увеличению продаж в турфирме. Воронка продаж	65
Часть 2. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	
2.1. История возникновения паспортной системы	75
2.2. Возникновение и развитие паспортной системы в России...	77
2.3. Понятие туристских формальностей. Паспортные и визовые формальности.....	79
2.4. Визовая поддержка туристов	84
2.5. Шенгенская виза.....	89
2.6. Таможенные формальности	92
2.7. Валютный контроль	96
2.8. Санитарные и эпидемиологические формальности	99
2.9. Особенности перемещения через границу культурных ценностей.....	103
2.10. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры	106
Практические и самостоятельные задания	108
Контрольные тесты	115
Вопросу к экзамену	122
Учебно-методические материалы.....	123

ВВЕДЕНИЕ

«Технология продаж туристских услуг и туристские формальности» относится к курсам блока специальных дисциплин.

Цели освоения учебной дисциплины – овладение студентами практическими навыками продвижения и продаж туристских услуг, формирование основ и правил функционирования системы сбыта, систем продвижения туристских услуг на туристическом рынке.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами первоначальными практическими навыками продвижения и продаж туристских услуг;
- знакомство с основами и правилами функционирования системы сбыта, систем продвижения туристских услуг на туристическом рынке;
- формирование у студентов рациональных подходов к организации работы по реализации туристских услуг;
- анализ современных технологий продвижения и продаж туристских услуг;
- изучение теории и практики туристских формальностей.

В результате изучения курса студенты должны знать:

- понятия, определения, термины (понятийный аппарат курса);
- тенденции развития технологий в социально-культурном сервисе и туризме;
- процесс организации работы с клиентами при продаже туристских услуг;
- методы и технологию продаж туристских услуг;
- специфику организации обслуживания туристов при продаже тура;
- владеть знаниями, связанными с туристскими формальностями;
- знать порядок оформления документов для выезда за границу российских граждан;
- знать порядок оформления документов для въезда на территорию РФ иностранных граждан.

По итогам изучения курса студенты должны уметь:

- ориентироваться в способах продвижения туристского продукта, видах продаж;
- использовать принципы и методы продаж туристских услуг при обслуживании клиента;

– применять полученные знания для решения практических задач.

– ориентироваться в технологиях, используемых в туристском бизнесе и в индустрии гостеприимства;

– формировать программу обслуживания туристов;

– применять полученные знания для решения практических задач.

Студент должен иметь представление:

– о тенденциях развития технологии продаж туристских услуг;

– об особенностях формирования структуры, туристского рынка и его функционирования;

– о современных направлениях и путях совершенствования способов реализации турпродукта.

Студент должен иметь навыки:

– подбора туров в соответствии с запросами туристов;

– оформления документации, связанной с продажей тура.

Учебное издание

Автор-составитель:
Наталья Геннадьевна Прудникова

**ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ
И ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ**

Учебное пособие

Редактор: Г.Я. Ульченко

Подготовка оригинал-макета: Н.Я. Тырышкина

Изд. лиц. ЛРН№020261 от 14.0.1997 г.

Подписано в печать 2.07.2013. Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л. 7,4. Тираж 100 экз. Заказ 158.

Издательство Алтайского государственного университета

Типография Алтайского государственного университета
656049, Барнаул, ул. Димитрова, 66