

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:28:31
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии продаж гостиничного продукта

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения очная
Год начала обучения 2022
Реализуется в 7 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, кандидат
экономических наук Емцева Н.С.

Пятигорск. 2022 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технология продаж гостиничного продукта» являются:

- изучение техники продажи туристского продукта, адаптированной под специфику современной индустрии туризма и гостеприимства;
- изучение механизма технологий продаж туристских и гостиничных услуг;
- формирование представления о внешних и внутренних факторах воздействия на поведение потребителей;
- вопросы психологии телефонных и личностных продаж.

Задачами освоения дисциплины «Технологии продаж гостиничного продукта» являются:

- подготовка специалистов, владеющих системой знаний о продажах туристских и гостиничных услуг;
- обеспечение высокого уровня подготовки специалистов, опирающихся на знания теоретических, практических и правовых основ туристской и гостиничной деятельности;
- овладение правилами маркетинга и менеджмента с целью успешного применения их в индустрии гостеприимства;
- формирование мировоззрения, соответствующего закономерностям и принципам деятельности в сфере услуг.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Технологии продаж гостиничного продукта» относится к базовой части. Ее освоение происходит в 7 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-4 Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта	ИД-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства	Осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	
Из них аудиторных:		40,5	
Лекций		13,5	
Лабораторных работ			
Практических занятий		27	
Самостоятельной работы		67,5	
Формы контроля:			
7 семестр			

Сертификат 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
7 семестр							
1	Введение в курс технологий продаж.	ПК-4 (ИД-1)	1,5	3	-	-	7,5
2	Технология общения с клиентом.		1,5	3	-	-	7,5
3	Установление контакта продавца с покупателем.		1,5	3	-	-	7,5
4	Анализ потребностей клиента.		1,5	3	-	-	7,5
5	Презентация гостиничного продукта.		1,5	3	-	-	7,5
6	Типология возражений.		1,5	3	-	-	7,5
7	Основные техники работы с возражениями.		1,5	3	-	-	7,5
8	Техника ведения переговоров.		1,5	3	-	-	7,5
9	Техника ведения телефонных переговоров.		1,5	3	-	-	7,5
Итого за 7 семестр			13,5	27	-	-	67,5
Итого			13,5	27	-	-	67,5

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
7 семестр			
1	Тема 1. Введение в курс технологий продаж. Основные технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии гостеприимства. Факторы успеха в продаже гостиничных услуг.	1,5	-
2	Тема 2. Методы продаж. Электронные рассылки. Кросс-продажи.	1,5	-

Сертификат:

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец:

Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3	Тема 3. Технология общения с клиентом. Стандартные правила общения с клиентом. Этика делового общения с клиентами. Культура общения с клиентами. Психология общения с трудными клиентами.	1,5	-
4	Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем. Этапы установления контакта с клиентом. Инструменты для налаживания контакта. Психологические приемы первого контакта.	1,5	-
5	Тема 5. Анализ потребностей клиента. Методы выявления потребностей. Виды потребностей клиентов. Ошибки при выявлении потребностей клиента.	1,5	-
6	Тема 6. Типология возражений. Причины возражений. Техники работы с возражениями. Этапы работы с возражениями.	1,5	-
7	Тема 7. Техника презентации. Структура презентации. Методы построения презентации. Правила поведения при проведении презентации.	1,5	-
8	Тема 8. Техника ведения переговоров. Этика ведения переговоров.	1,5	-
9	Тема 9. Техника ведения телефонных переговоров. Правила телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров.	1,5	-
	Итого за 7 семестр	13,5	-
	Итого	13,5	-

5.3 Наименование лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом дисциплины.

5.4 Наименование практических занятий

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
7 семестр			

1	Тема 1. Введение в курс технологий продаж. Основные технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии гостеприимства. Факторы успеха в продаже гостиничных услуг.	3	-
2	Тема 2. Методы стимулирования продаж. Способы стимулирования продаж. Триггерные рассылки. Кросс-продажи.	3	-
3	Тема 3. Технология общения с клиентом. Стандартные правила общения с клиентом. Этика делового общения с клиентами. Культура общения с клиентами. Психология общения с трудными клиентами.	3	-
4	Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем. Этапы установления контакта с клиентом. Инструменты для налаживания контакта. Психологические приемы первого контакта.	3	-
5	Тема 5. Анализ потребностей клиента. Методы выявления потребностей. Виды потребностей клиентов. Ошибки при выявлении потребностей клиента.	3	-
6	Тема 6. Типология возражений. Причины возражений. Техники работы с возражениями. Этапы работы с возражениями.	3	-
7	Тема 7. Техника презентации. Структура презентации. Методы построения презентации. Правила поведения при проведении презентации.	3	-
8	Тема 8. Техника ведения переговоров. Этика ведения переговоров.	3	-
9	Тема 9. Техника ведения телефонных переговоров. Правила телефонного общения. Требования к ведению	3	-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	телефонных переговоров.		
	Итого за 7 семестр	27	-
	Итого	27	-

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
7 семестр					
ПК-4 (ИД-1)	Самостоятельное изучение литературы и источников по темам № 1-9	Собеседование	46,65	4,52	51,17
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-9	Собеседование	14,1	2,23	16,33
Итого за 7 семестр			60,75	6,75	67,5
Итого			60,75	6,75	67,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технологии продаж гостиничного продукта» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина «Технологии продаж гостиничного продукта» построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсовых заданий, выносимых на самостоятельную работу

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, при решении практических задач в

соответствующей предметной области.

Лабораторные работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учеб.-практич. пособие/ О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2016.

2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие/ А. Б. Косолапов.- М.: КноРус, 2016.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков.- М.: Финансы и статистика, 2014.

2. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс.- М.: Флинта, 2014.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Технологии продаж гостиничного продукта» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

2. Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Технологии продаж гостиничного продукта» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Технологии продаж гостиничного продукта» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях

студенты используют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс Бюджетные организации – http://www.consultant.ru/ Договор КО-Б/ВУЗ 8684 от 09.01.2019 №71946 РИЦ№245 №123787 РИЦ№245
---	---

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014 г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023 г.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория Комплект учебной мебели
Практические занятия	Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, учебная аудитория Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная, комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Лаборатория демонстрационного туризма с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, интерактивная доска; комплект учебной мебели; принтер; 2 телевизора; комплект туристического оборудования для походов; выставочный макет «Туристический кластер»

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги

ассистента обучающегося, оказывающего электронную подписью

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

обучающимся необходимую техническую помощь, услуги тифлопсихологов и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022