

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 17:34:07

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Технологии продаж гостиничного продукта
Содержание	Введение в курс технологий продаж. Цена как фактор организации продаж гостиничного продукта. Основные формы продаж гостиничных услуг. Подготовительный этап продажи. Профессиональные качества продавца услуг. Методы стимулирования продаж. Технология общения с клиентом. Установление контакта продавца с покупателем. Анализ потребностей клиента. Презентация гостиничного продукта. Техника презентации. Основные техники работы с возражениями. Типология возражений. Психологические аспекты ведения переговоров о цене. Техника ведения переговоров. Техника ведения телефонных переговоров. Завершающая стадия продажи. Организация продаж и современные технологии в гостиничном бизнесе. Новые технологии оказания влияния в продажах.
Реализуемые компетенции	ПК-8 способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций в сфере гостеприимства и общественного питания; ПК-9 способен к интернет продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ПК-8 Знать: <ul style="list-style-type: none">- основы организации и планирования деятельности предприятий гостиничного сервиса;- теоретические, правовые и практические основы технологии продаж гостиничных услуг;- механизм и технологии продаж гостиничных услуг. Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;- анализировать и развивать каналы продаж;- аргументировать приобретение гостиничных услуг. Владеть: <ul style="list-style-type: none">- методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя;- техникой продаж гостиничного продукта;- приемами выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов и техникой их преодоления;- навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления гостиничных услуг. Код компетенции ПК-9 Знать:

	<ul style="list-style-type: none"> - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры; - принципы организации гостиничного маркетинга. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания в среде интернет; - применять полученные знания на практике, а именно в момент общения с потребителем; - проводить оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - анализировать поведение потребителей и состояние спроса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами; - навыками работы с ресурсами глобальных систем бронирования туров и гостиниц и других поставщиков туристических услуг; - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 7 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	<p>1. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, С.В. Корнеевец, И.И. Драгилева. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 205 с. — 978-5-394-02545-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75217.html ЭБС</p> <p>2. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Л.В. Семенова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 85 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44183.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>
Дополнительная литература	<p>1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44191.html.— ЭБС «IPRbooks»</p>

