

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 14:06:08

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**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ:  
«ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ В МЕЖДУНАРОДНОМ ТУРИЗМЕ»**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Пятигорск, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Технологическая карта самостоятельной работы студента .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Методические рекомендации по изучению литературы .	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Методические рекомендации к самостоятельной работе.....	8
Список рекомендуемой литературы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Технология продаж в международном туризме» осваивается студентами в течение 7 семестра (81 ч). Часть этого времени (27 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические (семинарские) занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть (54 часа) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий.

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках профессионального общения;

- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области автоматизированных систем управления гостиничной деятельностью.

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов;

- подготовка к практическому занятию.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Системы управления деятельностью гостиничных предприятий» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;

б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);

в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;

г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;

д) заинтересованность в предмете;

е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;

ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля проверка индивидуального задания, конспекта статей.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование компетенций:

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

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
7 семестр						
ПК-8	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	24,3	2,7	27
ПК-9	Подготовка реферата, доклада	Текст доклада, реферата	Реферат, доклад	24,3	2,7	27
Итого за 7 семестр				48,6	5,4	54
Итого				48,6	5,4	54

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ЛИТЕРАТУРЫ

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

**Конспект** – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

**Текстуальный** состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник

дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

**Плановый** – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

**Свободный** конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

**Тематический конспект** – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

#### **Оформление конспекта**

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

## Методические рекомендации к самостоятельной работе

### Семинарское занятие 1.

#### Тема 2: Основные формы продаж гостиничных услуг.

**Цель:** изучить основные формы продаж гостиничных услуг.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

#### **Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;

2. конспектирование материалов.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса: «Реализация принципов маркетинга в гостиничном предприятии».

Задание 2. Подготовить доклад на тему: «Клиентоориентированный подход в сфере продаж гостиничного продукта и его социально-экономическое значение»

#### **Рекомендуемая литература:**

##### **1. Перечень основной литературы:**

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

##### **2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков.- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс.- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
3. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### Семинарское занятие 2.

#### Тема 3: Методы стимулирования продаж

**Цель:** изучить основные методы стимулирования продаж.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

#### **Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;

2. конспектирование материалов.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса:

1. Изучить примеры типовых анкет и методические указания по разработке анкет
2. Разработать анкету для изучения потребностей потребителей
3. Оформить таблицу «Характеристика методов маркетинговых исследований: достоинства и недостатки»
4. Составить список источников информации для исследования потребителей гостиничных услуг.

Задание 2. Подготовить доклад на тему: «Отличие организации личной продажи

гостинично-ресторанных услуг от организации продаж товаров и других видов услуг».

### **Рекомендуемая литература:**

#### **1. Перечень основной литературы:**

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

#### **2. Перечень дополнительной литературы:**

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Семинарское занятие 3.**

#### **Тема 4: Установление контакта продавца с покупателем.**

**Цель:** овладеть приемами установления контакта с клиентом.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

#### **Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса:

1 Создание благоприятного психологического климата в процессе общения с покупателем.

2. Работа с проблемными клиентами в процессе продаж.
3. Написать возможные типы позиционирования гостиничного продукта.

Задание 2. Подготовить доклады по темам:

1. «Контакты с клиентом предприятия размещения и их использование для формирования универсального канала сбыта».

2. «Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг».

### **Рекомендуемая литература:**

#### **1. Перечень основной литературы:**

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

#### **2. Перечень дополнительной литературы:**

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Семинарское занятие 4.**

**Тема 5: Анализ потребностей клиента.**

**Цель:** научить выявлять потребности потребности клиента на каждом этапе процесса продажи.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса: «Составить схему организации прямых и косвенных продаж».

**Рекомендуемая литература:**

***1. Перечень основной литературы:***

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

***2. Перечень дополнительной литературы:***

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Семинарское занятие 5.**

**Тема 6. Презентация гостиничного продукта. Техника презентации.**

**Цель:** изучить техники презентации гостиничного продукта.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопросов:

1. Составить программу стимулирующих мероприятий, используемых в гостинице.
2. Составить список пиар-акций для формирования имиджа гостиницы.

Задание 2. Подготовить доклады по темам:

1. «Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки гостиничного продукта и выход предприятий размещения на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма».
2. «Рекламно-информационные и инновационные средства продвижение гостиничного продукта»

**Рекомендуемая литература:**

***1. Перечень основной литературы:***

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

***2. Перечень дополнительной литературы:***

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Семинарское занятие 6.**

**Тема 7. Основные техники работы с возражениями**

**Цель:** овладеть техникой работы с возражениями клиентов.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос, дискуссия.

**Вид самостоятельной работы:**

2. конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопросов: Схема, позволяющая отличать объективные возражения и отговорки. Подготовка к работе с возражениями. Способы работы с возражениями с учетом психологических особенностей клиента.

**Рекомендуемая литература:**

***1. Перечень основной литературы:***

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

## **2. Перечень дополнительной литературы:**

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Семинарское занятие 7.**

#### **Тема 8. Психологические аспекты ведения переговоров о цене. Техника ведения телефонных переговоров.**

**Цель:** изучить психологические аспекты ведения переговоров о цене.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

**Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса: Оформить таблицу «Методы ценообразования: достоинства, недостатки, область применения»

Задание 2. Подготовить доклады по темам:

1. «Способы повышения психологического воздействия цен на поведение покупателей гостиничных услуг».
2. «Ценовые методы стимулирования продаж гостиничного продукта и условия их применения».
3. «Экономические неценовые методы стимулирования продаж гостиничного продукта и условия их применения»

### **Рекомендуемая литература:**

#### **1. Перечень основной литературы:**

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

#### **2. Перечень дополнительной литературы:**

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

### ***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Семинарское занятие 8.**

#### **Тема 9. Завершающая стадия продажи.**

**Цель:** овладеть приемами завершения сделки с клиентом.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

#### **Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопросов:

- 1) Эффективная постановка вопросов на заключительном этапе сделки.
- 2) Стадии деловой беседы в процессе продажи гостиничных услуг.
- 3) Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.

Задание 2. Подготовить доклад на тему: «Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы её повышения в сфере продаж гостиничного продукта».

### **Рекомендуемая литература:**

#### ***1. Перечень основной литературы:***

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. - ISBN: 978-5-16-014060-5.

#### ***2. Перечень дополнительной литературы:***

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

### ***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Семинарское занятие 9.**

**Тема 10. Организация продаж и современные технологии в гостиничном бизнесе.**

**Цель:** изучить современные технологии в гостиничном бизнесе в процессе организации продаж.

**Форма контроля СРС:** конспектирование, опрос.

#### **Вид самостоятельной работы:**

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса:

1. Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий.
2. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.

Задание 2. Подготовить доклады по темам:

1. «Методы обеспечения роста продаж гостиничных продуктов и услуг на смежных рынках».
2. «Информационные технологии продвижения гостиничного продукта».

**Рекомендуемая литература:**

***1. Перечень основной литературы:***

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

***2. Перечень дополнительной литературы:***

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

***Интернет-ресурсы:***

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Рекомендуемая литература:

#### *1. Перечень основной литературы:*

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие [Текст]/ Е.И. Мазилкина.- М.: НИЦ «Инфра-М», 2022. ил. - Библиогр.: с. 207. – ISBN: 978-5-16-014060-5.

#### *2. Перечень дополнительной литературы:*

2. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие/ Л. И. Егоренков- М.: Финансы и статистика, 2016. .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс- М.: Флинта, 2018. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева [и др.] - М.: ИТК "Дашков и К°", 2020. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

#### *Интернет-ресурсы:*

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».