

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:49:15
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
Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная заочная
Реализуется в семестре	<u>7</u> <u>7</u>

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

Пятигорск 2024 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями и задачами освоения дисциплины «Управление продажами в индустрии гостеприимства» 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 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

Дисциплина «Управление продажами в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит 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: всего: <u>3</u> з.е. <u>108</u> ак.ч.	ОФО, в ак. часах	ЗФО, в ак. часах
Контактная работа:	36	8
Лекции/из них практическая подготовка	18	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	18	4
Самостоятельная работа	72	100
Формы контроля		
Зачет		

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

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

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Введение в курс технологий продаж. Основные технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии гостеприимства. Факторы успеха в продаже гостиничных услуг.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	2	-	-	12
2	Тема 2. Методы стимулирования продаж. Способы стимулирования продаж. Триггерные рассылки. Кросс-продажи.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	2	-	-	12
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.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	2	-	12
4	Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем. Этапы установления контакта с клиентом. Инструменты для налаживания контакта. Психологические приемы первого контакта.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	2	-	12
5	Тема 5. Анализ потребностей клиента. Методы выявления потребностей. Виды потребностей клиентов. Ошибки при выявлении потребностей клиента.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	-	-	12

6	Тема 6. Типология возражений. Причины возражений. Техники работы с возражениями. Этапы работы с возражениями.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	-	-	12
7	Тема 7. Техника презентации. Структура презентации. Методы построения презентации. Правила поведения при проведении презентации.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	-	-	12
8	Тема 8. Техника ведения переговоров. Этика ведения переговоров.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	-	-	12
9	Тема 9. Техника ведения телефонных переговоров. Правила телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров.	ПК-4 ИД-1	2	2	-	8	-	-	-	4
	ИТОГО за 7 семестр		18	18	-	72	4	4	-	100
	ИТОГО		18	18	-	72	4	4	-	100

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. 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 (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная 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. ISBN 978-5-9614-6681-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003200>
2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие/ А. Б. Косолапов.- М.: КноРус, 2016. ISBN 978-5-9614-6681-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003200>

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. ISBN 978-5-9614-6681-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003200>
2. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие/ А. Я. Котанс.- М.: Флинта, 2014. ISBN 978-5-9614-6681-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003200>

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

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление продажами в индустрии гостеприимства»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление продажами в индустрии гостеприимства»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Управление продажами в индустрии гостеприимства»

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 представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

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: Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

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 (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков 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, прочитывать 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, прочитывать 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.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при

проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.