

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 04.06.2026 12:03:14

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

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

### **УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал) СКФУ,  
канд. экон. наук, доцент  
Н.В. Данченко

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

|                          |                                                       |         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------|
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                             |         |
| Направленность (профиль) | Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом |         |
| Год начала обучения      | 2026                                                  |         |
| Форма обучения           | очная                                                 | заочная |
| Реализуется в семестре   | 7                                                     | 7       |

### **Разработано**

Доцент кафедры ТиГД,  
канд. экон. наук  
Куликова Е.А.

Пятигорск, 2026 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

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.

## 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-4</b> Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта | <b>ИД-1 ПК-4</b> 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: 3 з.е. 108 акад.ч.            | ОФО,<br>в акад. часах | ЗФО,<br>в акад. часах |
| <b>Контактная работа:</b>                           | 36                    | 8                     |
| Лекции/из них практическая подготовка               | 18                    | 4                     |
| Лабораторных работ/из них практическая подготовка   | -                     | -                     |
| Практических занятий/из них практическая подготовка | 18                    | 4                     |
| <b>Самостоятельная работа</b>                       | 72                    | 100                   |
| <b>Формы контроля</b>                               |                       |                       |
| 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                                                                                 |                      |                     |                               | Формы текущего контроля успеваемости |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                  |                                     | 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 | <b>Тема 1. Введение в курс технологий продаж.</b><br>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                            | Собеседование                        |
| 2 | <b>Тема 2. Методы стимулирования продаж.</b> Способы стимулирования продаж. Триггерные рассылки. Кросс-продажи.                                                                                  | ПК-4 ИД-1                           | 2                                                                                             | 2                    | -                   | 8                             | 2                                                                                             | -                    | -                   | 12                            | Собеседование                        |
| 3 | <b>Тема 3. Технология общения с клиентом.</b> 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                            | Собеседование                        |

|   |                                                                                                                                                                                     |           |           |           |   |           |          |          |   |            |                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---|-----------|----------|----------|---|------------|---------------------|
| 4 | <b>Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем.</b> Этапы установления контакта с клиентом. Инструменты для налаживания контакта. Психологические приемы первого контакта. | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | 2        | - | 12         | Собеседование       |
| 5 | <b>Тема 5. Анализ потребностей клиента.</b> Методы выявления потребностей. Виды потребностей клиентов. Ошибки при выявлении потребностей клиента.                                   | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | -        | - | 12         | Собеседование, тест |
| 6 | <b>Тема 6. Типология возражений.</b> Причины возражений. Техники работы с возражениями. Этапы работы с возражениями.                                                                | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | -        | - | 12         | Собеседование       |
| 7 | <b>Тема 7. Техника презентации.</b> Структура презентации. Методы построения презентации. Правила поведения при проведении презентации.                                             | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | -        | - | 12         | Собеседование, тест |
| 8 | <b>Тема 8. Техника ведения переговоров.</b> Этика ведения переговоров.                                                                                                              | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | -        | - | 12         | Собеседование       |
| 9 | <b>Тема 9. Техника ведения телефонных переговоров.</b> Правила телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров.                                                    | ПК-4 ИД-1 | 2         | 2         | - | 8         | -        | -        | - | 4          | Собеседование, тест |
|   | <b>ИТОГО за 7 семестр</b>                                                                                                                                                           |           | <b>18</b> | <b>18</b> | - | <b>72</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | - | <b>100</b> |                     |
|   | <b>ИТОГО</b>                                                                                                                                                                        |           | <b>18</b> | <b>18</b> | - | <b>72</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | - | <b>100</b> |                     |

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине 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;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

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 построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен 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 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**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление продажами в индустрии гостеприимства»

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы 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](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».

### **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 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 – <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a><br>Договор КО-Б/ВУЗ 8684 от 09.01.2019 №71946 РИЦ№245 №123787 РИЦ№245 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Программное обеспечение:

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Альт Рабочая станция 10          |
| 2 | Альт Рабочая станция К           |
| 3 | Альт «Сервер»                    |
| 4 | Пакет офисных программ - Р7-Офис |

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

|                        |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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, 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.

## **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 (**МТС-Линк**), 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.