

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного Кавказского

федерального университета «СЕВЕРО - КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Дата подписания: 10.06.2024 13:49:39

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

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

МДК. 02.04. Продвижение и продажа гостиничного продукта

Специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск 2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК. 02.04.

«Продвижение и продажа гостиничного продукта». Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Пояснительная записка.

Методические указания предназначены для проведения практических занятий МДК. 02.04. «Продвижение и продажа гостиничного продукта» в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

Знать:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,
- классификаций услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема 2.1 Гостиничный продукт, как комплекс гостиничных услуг
Свойства гостиничного продукта

Вопросы для обсуждения:

- четыре характеристики гостиничного продукта
- гостиничная услуга
- качество гостиничного продукта
- «потенциальный продукт»
- «ожидаемый продукт»
- три уровня гостиничного продукта
- свойства гостиничного продукта

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.

Тема 2.2 Основные принципы маркетинга в гостиничном предприятии
Теории маркетинга.

Вопросы для обсуждения:

- теории представления гостиничного продукта на рынке
- задачи гостиничного маркетинга
- принципы маркетинга.
- функции маркетинга.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3.

Тема 2.3 Отдел продаж и маркетинга
Обязанности сотрудников отдела.

Вопросы для обсуждения:

- Задачи отдела маркетинга
- Обязанности сотрудников отдела
- Менеджеры отдела

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4.

Тема 2.4 Основные элемент комплекса маркетинга
Продукт, цена. Сбыт, продвижение.

Вопросы для обсуждения:

- Продвижение гостиничного продукта
- Ценообразование гостиничного продукта
- Сбытовая политика гостиничного предприятия

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5.

Тема 2.5 Специфика использования комплекса маркетинга в гостиницах
Продвижение гостиничного продукта.

Вопросы для обсуждения:

- Широкое использование Интернет систем бронирования номеров
- Активизация продвижения гостиничных услуг в социальных медиа
- Создание ленты актуальных специальных предложений отелей.

- Веб-сайт отеля как коммуникационная площадка с клиентами.
- Создание тематических порталов: туристических, свадебных, SPA и омоложение и т.д.
- Программы лояльности

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6.

Тема 2.6 Менеджмент туристической отрасли

Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.

Вопросы для обсуждения:

- Управлять туристской структурой
- Высший уровень управления турфирмы
- Руководители среднего уровня управления

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7.

Тема 2.7 Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания

Технологии обслуживания, программы поощрения.

Вопросы для обсуждения:

- Программы лояльности
- Стратегия и тактика обслуживания клиентов
- Технологии и инструменты обслуживания клиентов в гостинице

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8.

Тема 2.8 Выбор целевого рынка

Параметры целевого рынка.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие целевой рынок
- Основные этапы выбора целевого рынка:
- Методика поиска целевых сегментов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9.

Тема 2.9 Каналы распределения туристского продукта

Прямые каналы. Опосредованный сбыт.

Вопросы для обсуждения:

- Определение канала сбыта (распределения)
- Понятие уровня канала сбыта
- Агентское соглашение
- Франшиза

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10.

Тема 2.10 Туристское агентство

Интенсивное, эксклюзивное распределение. Селективное распределение. Многоуровневые каналы в работе турагенств.

Вопросы для обсуждения:

- Функции турагентства
- Задачи турагентства
- Виды деятельности турагентств
- Агентское соглашение

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11.

Тема 2.11 Агентское соглашение

Формирование агентской сети.

B2C, B2B, C2C.

Вопросы для обсуждения:

- Причины потребности в турагентах
- Способы стимулирования работы агентств
- Виды деятельности турагентств

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12.

Тема 2.12 Модели электронной коммерции

Веб- витрины. Интернет-магазин.

Вопросы для обсуждения:

- Интернет-магазин
- Веб- витрины
- Глобальные системы бронирования

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13.

Тема 2.13 Франчайзинг как метод продвижения гостиничного продукта на рынке услуг

Варианты осуществления сотрудничества. Договор коммерческой концессии.

Вопросы для обсуждения:

- Варианты осуществления сотрудничества.
- Плюсы франчайзинга
- Варианты осуществления сотрудничества
- Франчайзинговый договор

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14.

Тема 2.14 Работа с возражениями клиента

Метод «бумеранга». Опровергающие метафоры.

Вопросы для обсуждения:

- Способы и методы обработки возражений
- Логический способ
- Метод «бумеранга»
- Опровергающие метафоры
- Сравнительная таблица плюсов и минусов, или метод Б.Франклина

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15.

Тема 2.15 Работа с жалобами и претензиями

Активное слушание. Метод «вытаскивания» жалоб из клиента.

Вопросы для обсуждения:

- Тип жалобы
- Форма жалобы
- Суть претензий клиента
- Прием и обработка жалобы в гостинице

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16.

Тема 2.16 Документационное обеспечение продаж турпродукта

Заключение договора в соответствии с законодательством РФ.

Пакет документов для туристов

Вопросы для обсуждения:

- Пакет документов для туриста
- Туристская путевка
- Авиабилет
- Ваучер
- Страховка
- Визы

Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи

Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>

2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

4. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

6. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

10. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

11. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

12. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>