

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 13:11:19

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac5da145f4135827a10ee37e75d19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ И ПРОДАЖ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА
И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	9,2			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины Технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания / сост. к.и.н, доцент, Арцыбашев Д.В.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

к.и.н, доцент, Арцыбашев Д.В.

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Способствует расширению знаний обучающихся о современных тенденциях в системе продаж в гостиничной сфере,
1.2	о тактике и технологии продаж гостиничных услуг.
1.3	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.13
--------------------	---------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания****Знать:**

систему интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Уметь:

управлять интернет-продвижением услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Владеть:

навыками интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Введение в изучение курса.	Раздел			
1.1	Гостиничные услуги и разработка, развитие и реализация гостиничного продукта.	Лек	8	2	0
1.2	Гостиничные услуги и разработка, развитие и реализация гостиничного продукта.	Пр	8	6	0
1.3	Роль продаж в индустрии туризма и гостеприимства.	Ср	8	4	0
	Раздел 2. Классификация клиентов гостиничных предприятий.	Раздел			
2.1	Покупательское поведение. Поиск и оценка покупателя гостиничных услуг. Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы технологии продаж. Основные методы и приемы продаж. Техника работы с возражениями клиентов гостиничных предприятий. Особенности телефонных продаж. Особенности прямых продаж. Технология активных продаж.	Лек	8	6	0
2.2	Покупательское поведение. Поиск и оценка покупателя гостиничных услуг. Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы технологии продаж. Основные методы и приемы продаж. Техника работы с возражениями клиентов гостиничных предприятий. Особенности телефонных продаж. Особенности прямых продаж. Технология активных продаж.	Пр	8	12	0

2.3	Основные методы и приемы продаж гостиничных услуг. Техника работы с возражениями клиентов гостиничных предприятий. Особенности телефонных продаж. Особенности прямых продаж. Технология активных продаж.	Ср	8	14	0
	Раздел 3. Психологические аспекты продажи в индустрии туризма и гостеприимства.	Раздел			
3.1	Стимулирование сбыта гостиничных услуг. Организационные схемы управления гостиничным предприятиями. Содержание процесса обслуживания и продажи гостиничных услуг.	Лек	8	6	0
3.2	Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг. Использование Интернета в организации предоставления гостиничных услуг.	Пр	8	10	6
3.3	Стимулирование сбыта. Организационные схемы управления гостиничным предприятиями. Содержание процесса обслуживания и продажи гостиничных услуг.	Пр	8	8	0
	Раздел 4. Методы продажи гостиничных услуг.	Раздел			
4.1	Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг. Использование Интернета в организации предоставления гостиничных услуг.	Лек	8	4	0
	Раздел 5. Технология продаж услуг и обслуживания туристов	Раздел			
5.1	Офисная технология как основа технологии продаж услуг туристской индустрии. Законодательное и нормативно-правовое регулирование в организации продаж.	Ср	8	12	0
5.2	Подготовка к продажам. Этапы совершения покупки. Требования к информационному обеспечению туристского продукта (услуги). Пробуждение интересов потенциальных клиентов. Договор между туристом и туристской фирмой. Технологическая документация сопровождения продаж. Функция оплаты гостиничного продукта (услуги) и функция послепродажного сопровождения услуги. Формирование собственных контингентов потребителей гостиничных услуг.	Ср	8	12	0
5.3	Технологическая документация сопровождения продаж. Функция оплаты туристского продукта (услуги) и функция послепродажного сопровождения гостиничной услуги. Формирование собственных контингентов потребителей гостиничных услуг.	Ср	8	12	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	
5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации	
Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 9 от 20.04.2017 г.	
5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	
Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 9 от 20.04.2017 г.	

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Виноградова Т.В., Загорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. - Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для вузов - М.: Академия, 2010.		40
Л1.2	Скобкин С. С. - Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D	1
6.1.2. Дополнительная литература			
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Пузыня Т. А. - Технология продаж спортивно-оздоровительных услуг: Практикум - Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2012.	http://www.iprbookshop.ru/45238	1
Л2.2	Пузыня Т.А. - Технология продаж спортивно-оздоровительных услуг: практикум - Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2012.	http://www.iprbookshop.ru/45238.html	1
Л2.3	Джоббер Д., Ланкастер Д., Егоров В. Н. - Продажи и управление продажами: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2015.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548	1
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional (Open License: 47818817);		
7.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2007 (Open License: 42266085);		
7.3.1.3	Adobe Reader (бесплатное про-граммное обеспечение);		
7.3.1.4	7-Zip (свободная лицензия GNU LGPL)		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	СС "Консультант";		
7.3.2.2	Информационный портал «Само-Софт» (о программе «САМОТур», «САМО-ТурАгент»). – (Режим доступа) : http://www.samo.ru/		
7.3.2.3	Информационный портал «Мегатек: информационные технологии в туризме» (о программе «Мастер-Тур» и др.: презентационные материалы; описание, конкурентные преимущества, достоинства, основные функции и возможности, функциональные блоки, технические характеристики, внедрение и сопровождение). – (Режим доступа) : http://www.megatec.ru/?m=60		
7.3.2.4	Информационный портал «Touragent.su» (о программном обеспечении для турфирм): «Мастер-Агент», «ПОЭТА» (организация экскурсий) и др. – (Режим доступа) : http://www.touragent.su/software/mastertur , http://www.touragent.su/software/poeta		
7.3.2.5	Информационный портал «arimSOFT: компьютерные технологии в туризме» (о программе «АРИМСофт»). – (Режим доступа) : http://www.arimsoft.ru/		
7.3.2.6	Конструктор туристических сайтов «Touengine». – (Режим доступа) : http://www.touengine.ru/		
7.3.2.7	Система онлайн-бронирования билетов «Bilet.ru». – (Режим доступа) : http://www.bilet.ru/		
7.3.2.8	«TravelAffiliate.ru» - туристические программы. – (Режим доступа) : http://travelaffiliate.ru/		
7.3.2.9	Система онлайн-бронирования туров «Bronni.ru». – (Режим доступа) : http://bronni.ru/		
7.3.2.10	Система бронирования отелей «Worldhotels». – (Режим доступа) : http://worldhotels.ru/		
7.3.2.11	Projet «TOURVIN». – (Режим доступа) : http://tourvin.eu/		

7.3.2.1 2	Автоматизация туристического бизнеса «Tourmanager» (ПО «TourManagerPro», о «TourManager»: о программах, технические требования, стоимость, преимущества, обновления). – (Режим доступа) : http://www.tourmanager.ru/
7.3.2.1 3	Система поиска и заказа туров, авиабилетов, отелей «Tour-online». – (Режим доступа) : http://www.touronline.ru/
7.3.2.1 4	Автоматизация бизнеса: проектирование и внедрение CRM-решений, разработка CRM-систем «Terrasoft». – (Режим доступа) : http://www.terrasoft.ru/
7.3.2.1 5	Программа автоматизации турагентств «ТурУЧЕТ». – (Режим доступа) : http://tusoft.nm.ru/
7.3.2.1 6	Программный комплекс для автоматизации работы туркомпаний «Оверия-Туризм». – (Режим доступа) : http://www.overia.com/
7.3.2.1 7	Сводная база туров «ТУРЫ.ру». – (Режим доступа) : http://www.tury.ru/
7.3.2.1 8	Поисковая система по турам «Туриндекс». – (Режим доступа) : http://www.tourindex.ru/
7.3.2.1 9	Программа управления проектами «Microsoft Project» (MSP). – (Режим доступа) : http://www.microsoftproject.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 83а (Проектор Epson EB-U32 – 1 шт., мобильный ПК ASUS X58L – 1 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, учебная мебель (столы, стулья, учебная доска))
7.2	Помещение для самостоятельной работы с выходом в интернет, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 146 (Моноблоки MSI – модель MS-A912, 2гб оперативной памяти, Athlon CPU D525 1.80GHz 1.79 GHz – 27 шт., Моноблоки Asus – модель ET2220I, 4гб оперативной памяти, intelCore i3-3220 CPU 3.30 GHz 3.30 GHz – 13 шт., учебная мебель (столы, стулья))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методическая документация по дисциплине предусматривает проработку лекционного материала и выполнение индивидуальных заданий с использованием учебно-методических материалов для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Организация аудиторной работы студентов

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:

- работа в команде;
- опережающая самостоятельная работа;
- междисциплинарное обучение;
- проблемное обучение;
- защита индивидуальных заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции и практическим занятиям.

Вид занятия: лекция.

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Вид занятия: практическая работа.

Подготовка предполагает проработку лекционного материала, работу над дополнительной литературой. При оформлении работы необходимо: записать в тетрадь номер работы, тему, цель; записать предложенные задания. При выполнении конкретных заданий можно пользоваться текстом лекций, интернет-источниками, справочным материалом. Подготовка предполагает проработку лекционного материала, составление в рабочих тетрадях вспомогательных схем для наглядного структурирования материала с целью упрощения его запоминания. Обращать внимание на основную терминологию, классификацию, отличительные особенности, наличие соответствующих связей между отдельными процессами.

Организация самостоятельной работы студентов

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Студент может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и мерутруда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке заданий необходимо ознакомиться с публикациями в периодических изданиях. Поиск и подбор таких изданий, материалов осуществляется на основе библиографических указаний.

Методические указания для самостоятельной подготовки студентов в соответствии с формами текущего контроля

Работа с текстом учебно-методической и научной литературы (документальным источником).

Для выполнения практических заданий и подготовки к выступлениям необходимо изучить источники информации по теме:

- внимательно прочитайте текст статьи (раздел учебника);
- рассмотрите прилагаемые к тексту иллюстрации, схемы, таблицы, постарайтесь понять главное в них;
- выберите из текста ответы на поставленные в практическом задании вопросы;
- кратко изложите ответы на поставленные вопросы (исходя из задания для самостоятельной работы – в форме плана, схемы, таблицы, конспекта).

При конспектировании текста:

- обдумай, в какой последовательности лучше изложить содержание параграфа;
- составь план конспекта (в виде схемы); - запись текста лучше производить по абзацам (краткость изложения, примеры);
- осуществи запись новых терминов, понятий; - выдели главные факты, выводы, идеи.

Вид занятия: самостоятельная работа

Предполагает развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины, на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал.