

Аннотация дисциплины
МДК.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Объем трудоемкости:

202 часов, из них – **134** ч. аудиторной нагрузки: лекционных 76 ч., практических 58 ч., **68** ч. самостоятельной работы.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цели дисциплины:

- подготовка специалистов, владеющих системой знаний о продажах гостиничного продукта;
- изучение механизма технологий продаж гостиничного продукта.

Задачи:

- изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбор соответствующий им гостиничный продукт;
- разработка практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

Знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц.

Уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

Место дисциплины в структуре ПССЗ:

Дисциплина МДК.04.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 4.1 – 4.4.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими **профессиональными компетенциями (ПК)** студент в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт** Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

Основные разделы дисциплины:

№	Наименование темы	Количество часов при ОФО				Формы текущего контроля
		Всего	Аудиторные часы		СРС	
			Лекции	ПЗ		
1.	Гостиничный продукт и его особенности.	16	6	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
2.	Туристский рынок и его общая характеристика.	18	8	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
3.	Покупательское поведение потребителя туристских услуг.	16	6	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
4.	Основные формы продаж гостиничных продуктов.	24	10	8	6	Опрос Дискуссии Работа в группах

5.	Технологии персональной продажи	18	6	6	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
6.	Презентация гостиничного продукта.	20	6	6	8	Опрос Дискуссии Работа в группах
7.	Управление возражениями клиента.	18	8	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
8.	Послепродажное обслуживание.	18	6	6	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
9.	Ценовая политика гостиничного предприятия.	16	6	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
10.	Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе.	16	6	4	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
11.	Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия.	22	8	8	6	Опрос Дискуссии Работа в группах
	Всего по дисциплине:	202	76	58	68	

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru>
2. Крутик, А.Б., Решетова, М.В. Предпринимательство в сфере сервиса: учебник для СПО/А.Б. Крутик, М.В. Решетова. – М.: Академия, 2011. – 153с.
3. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО.-М.:Альфа-М:Инфра-М,2014. –206 с.
4. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>

Дополнительная литература

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015 – 400 с.
4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
5. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (30.07.2015).
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44782 (30.07.2015).

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

Интернет-ресурсы

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». - URL: <http://www.e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru»: сайт.- URL: - <http://www.book.ru/>

5. Электронная библиотечная система «Юрайт»: сайт.- URL: <http://www.biblio-online.ru>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт .- URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт.- URL: <http://elibrary.ru/>

Автор РПД: преподаватель Самсоненко М.В.