



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г.Геленджике



Рабочая программа дисциплины

МДК.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
среднего профессионального образования

2 курс	5 семестр
лекции	76 ч
практические занятия	58 ч
самостоятельные занятия	68 ч
форма итогового контроля	экзамен

Рабочая программа дисциплины **МДК.04.01 «Организация продаж гостиничного продукта»** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

Составитель-преподаватель  М.В. Самсоненко

Рецензенты (рецензии прилагаются):

Резуненко Татьяна Анатольевна, заместитель директора по учебной работе филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике, кандидат социологических наук;

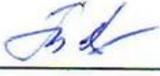
Алейников Иван Яковлевич, директор ООО «Санаторий им. М.В. Ломоносова» г-к Геленджик, канд. социологических наук, доктор полит. наук.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

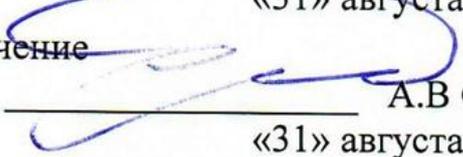
Протокол № 1 от 31 августа 2016 г.

Председатель цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма  М.В. Самсоненко

СОГЛАСОВАНО:

Зам.директора по УР филиала  Т.А. Резуненко
«31» августа 2016 г.

Заведующая сектором библиотеки  Л.Г. Соколова
«31» августа 2016 г.

Программно-информационное обеспечение образовательной программы  А.В Сметанин
«31» августа 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
2.3. Содержание разделов дисциплины:	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению ...	9
3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.....	10
3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4.1. Формы контроля.....	Ошибка! Закладка не определена. 17
4.2. Вопросы для подготовки к экзамену	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта.

1.1 Область применения программы

Рабочая программа дисциплины МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

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

1.3 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;

В результате освоения данной рабочей программы студент должен обладать следующими компетенциями, включающими в себя способность:

Общие компетенции:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных,

	организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося **202** часа, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **134** часа (лекции 76 часов, практические занятия 58 часов); самостоятельная работа обучающегося **68** часов.

Итоговая аттестация в форме экзамена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	202	202
Аудиторные занятия	134	134
Лекции (Л)	76	76
Практические занятия (ПЗ)	58	58
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
И (или) другие виды аудиторных занятий	–	–
Самостоятельная работа:	68	68
Курсовая работа	–	–
Расчетно-графические работы	–	–
Реферат	–	–
И (или) другие виды самостоятельной работы	–	–
Вид итогового контроля	экзамен	экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ п./п.	Раздел дисциплины	Всего	Лекции	Практ. занятия	СРС
1.	Гостиничный продукт и его особенности.	16	6	4	6
2.	Туристский рынок и его общая характеристика.	18	8	4	6
3.	Покупательское поведение потребителя туристских услуг.	16	6	4	6
4.	Основные формы продаж гостиничных продуктов.	24	10	8	6
5.	Технологии персональной продажи	18	6	6	6
6.	Презентация гостиничного продукта.	20	6	6	8
7.	Управление возражениями клиента.	18	8	4	6
8.	Послепродажное обслуживание.	18	6	6	6
9.	Ценовая политика гостиничного предприятия.	16	6	4	6
10.	Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе.	16	6	4	6
11.	Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия.	22	8	8	6
	Итого:	202	76	58	68

2.3. Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Гостиничный продукт и его особенности.

Основные понятия и определения. Особенности гостиничного продукта и их влияние на технологии продаж. Структурная модель туристского продукта.

Тема 2. Туристский рынок и его общая характеристика.

Особенности функционирования туристского рынка. Современный туристский рынок и перспективы его развития. Сегментация туристского рынка. Выбор целевого рынка туристских услуг. Позиционирование туристского продукта.

Тема 3. Покупательское поведение потребителя туристских услуг.

Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Процесс принятия клиентом решения о покупке. Типы покупателей.

Тема 4. Основные формы продаж гостиничных продуктов.

Правила продажи туристского продукта потребителю. Каналы распределения гостиничного продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Электронная коммерция в туризме. Выставочная деятельность гостиничного предприятия.

Тема 5. Технологии персональной продажи.

Подготовительный этап. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиентов.

Тема 6. Презентация гостиничного продукта.

Цели презентации. Взаимодействие продавца и покупателя на этом этапе. Правила и рекомендации проведения презентации. Переговоры о цене турпродукта.

Тема 7. Управление возражениями клиента.

Работа с возражениями и сомнениями клиента туристической компании. Диагностика ложных возражений. Общие правила работы с возражениями. Способы и методы обработки возражений. Стимулирование клиента на покупку.

Тема 8. Послепродажное обслуживание.

Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Работа с жалобами и претензиями.

Тема 9. Ценовая политика гостиничного предприятия.

Цена в комплексе маркетинга туристской фирмы. Основные этапы

ценообразования туристского продукта. Факторы, цели, методы, стратегия и тактика ценообразования в гостиничной индустрии.

Тема 10. Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе.

Сущность маркетинговых коммуникаций туристской фирмы. Разработка коммуникационной стратегии. Имидж туристского предприятия.

Тема 11. Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия.

Стратегическое маркетинговое планирование деятельности туристской фирмы. Текущее планирование маркетинговой деятельности.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Продажи гостиничного продукта».

Оборудование кабинета:

- посадочные места студентов;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, терминологические словари разных типов, опорные конспекты-плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук;
- проекционный экран;
- принтер черно-белый лазерный;
- компьютерная техника с наличием лицензионного программного обеспечения.

Программно-информационное обеспечение дисциплины

1. Microsoft Windows XP Start Edition;
2. Microsoft Office 2003
3. Microsoft Office Word
4. Microsoft Office Excel
5. Браузер Mozilla FireFox
6. CodeGear RAD Studio 2007 Architect Media Kit None Box/DVD
7. WINRAR Standart Licence (200-499)

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

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?p11_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/>

3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Предмет, задачи, содержание анализа и сущность диагностики деятельности предприятия; виды анализа: их классификация и характеристика; методика проведения анализа и диагностики деятельности гостиничного предприятия: основные принципы анализа, приемы анализа; организация аналитической работы и оценки потенциала гостиничного предприятия; анализ финансового состояния; анализ производственных результатов; анализ результатов технического развития; анализ результатов социального развития; анализ использования материальных ресурсов и состояния их запасов; состояния и использования основных средств; анализ использования трудовых ресурсов; анализ затрат на производство и реализацию продукции (работ, услуг); оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия; диагностика потенциала предприятия: кадрового, технического, производственного и финансового

Методика изучения дисциплины основана на сочетании теоретического и практического обучения с использованием различных форм закрепления изученного материала: решение задач, тестирование, проведение

коллоквиумов, подготовка и защита рефератов, участие в научных конференциях и др.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего тему занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. На семинарских занятиях решаются задачи по обсуждаемым темам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практических занятий, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Углубленному изучению материала по отдельным разделам дисциплины способствует подготовка студентами **докладов**. Доклад – это самостоятельная работа, анализирующая и обобщающая публикации по заданной тематике, предполагающая выработку и обоснование собственной позиции автора в отношении рассматриваемых вопросов. Подготовка доклада – достаточно кропотливый труд. Его написанию предшествует изучение широкого круга экономических первоисточников, монографий, статей, обобщение личных наблюдений. Работа над докладом способствует развитию самостоятельного,

творческого мышления, учит применять экономические знания на практике при анализе актуальных социальных и правовых проблем. Рекомендуемое время доклада- 10-12 минут.

Непременным условием закрепления теоретических и практических знаний студентов является выполнение ими **домашних заданий**.

Одним из основных видов деятельности студента является **самостоятельная работа**, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика **самостоятельной работы** предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников – работ выдающихся экономистов. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Необходимо создать (рационально и эмоционально) максимально высокий уровень мотивации к последовательному и планомерному изучению дисциплины.

Необходимо изучить список рекомендованной основной и дополнительной литературы и убедиться в её наличии у себя дома или в библиотеке в бумажном или электронном виде.

Некоторые общие рекомендации по изучению литературы.

Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – крайне бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала.

Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. Общая тетрадь позволяет создавать конспекты «блоками». Поскольку часть вопросов в этих дисциплинах отчасти перекрывается, отчасти дополняя друг друга, в ряде случаев бывает достаточно сослаться на соответствующие страницы конспекта, а не переписывать их заново. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

В идеале должен получиться полный конспект по данному курсу, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении консультаций, либо в индивидуальном порядке.

При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

Чтение учебника. Необходимо помнить, что работа с учебником – только начальный этап изучения дисциплины.

Учебник ориентирует в основных понятиях и категориях дисциплины, дает частичные сведения об истории их возникновения и включения в научный оборот.

Учебник очерчивает круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на раскрытие и подробное доказательство логики их происхождения. Учебник предназначен не для заучивания, а для ориентации в проблемном поле учебной дисциплины. Из-за краткости изложения в учебнике иногда может оказаться непонятным тот или иной раздел или пункт. Отдельные пункты и даже разделы

учебной программы могут отсутствовать в тексте учебника. При чтении необходимо выделить основную мысль, представить прочитанное как единое целое. Это легче сделать, если студент при чтении каждого параграфа (раздела) сам себе ответит на вопросы, о чем говорится в данной части текста, чем сказанное подтверждается или поясняется.

Чтение рекомендованной дополнительной научной литературы – это одна из важных частей самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает глубокое и прочное усвоение дисциплины. Такое чтение предполагает:

- Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы обычно приводит к знанию ответов на все вопросы, выносимые на экзамен.

- Чтение и конспектирование литературы осуществляется не по принципу «книга за книгой», а «вопрос за вопросом» в соответствии с программой курса, при этом выделяются различные подходы к освещению одного и того же вопроса у различных авторов.

- Изучение научной литературы должно сопровождаться поиском и фиксацией примеров, иллюстрирующих то или иное теоретическое положение.

При изучении дополнительной научной литературы особое внимание нужно уделить проработке проблемно ориентированных заданий семинарских (практических) занятий, включенных в программу и/или в текст учебника или пособия. Заключительным этапом изучения учебника, книги или статьи является запись, конспектирование прочитанного. Конспект позволяет быстро восстановить в памяти содержание прочитанной книги. Кроме того, процесс конспектирования организует мысль, которая побуждает читающего к обдумыванию, к активному мышлению, улучшает качество усвоения и запоминания. Запись способствует выработке ясно, четко и лаконично формулировать и излагать мысль. Запись следует вести сжато и обязательно своими словами.

Существуют три основные формы записи прочитанного: план, тезисы, конспект.

План – самая короткая форма записи прочитанного. Различают план простой и развернутый. Простой план включает перечень заголовков или вопросов, о которых говорится в главе (параграфе или статье), расположенных в том же порядке, что и в книге. Развернутый план – это такой план, в котором каждый вопрос разбит на под вопросы.

Тезисы представляют собой запись основных положений и идей, изложенных в книге или статье, и являются более полным раскрытием плана.

Конспект – это сжатое логически связанное изложение прочитанного. В конспекте помещаются не только главные положения книги, но и аргументы

(цифры, примеры, таблицы и т.д.). Таким образом, самостоятельная работа студентов является одним из видов учебных занятий, она в значительной мере определяет успех обучения в институте. Самостоятельная работа способствует приобретению глубоких и прочных знаний, вырабатывает умение ориентироваться в огромном потоке информации и дает навыки работы с учебной и научной литературой. Самостоятельная работа приучает делать обобщения и выводы, вырабатывает умение логично излагать изучаемый материал, формирует у студентов творческий подход, способствует использованию полученных знаний для разнообразных практических задач, развивает самостоятельность в принятии решений.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

итоговый: экзамен (письменный, устный), 4-й семестр

текущий: экспресс-опрос (устный), опрос по темам (письменный).

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач ;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>

профессионального и личностного развития.		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>

Критерии оценки качества знаний

Оценка складывается из нескольких составляющих:

- выполнение самостоятельных заданий формируют 20% оценки - выполнение домашних заданий и тестов,
- работа на практических занятиях – 20% оценки на экзамене,
- ответ на диф.зачете составляет 60% оценки.

Таким образом, ответ оценивается по следующим критериям.

4.2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Личные продажи как средство продвижения гостиничного продукта.	ПК 4.1
2. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.	ПК 4.4
3. Реклама как средство продвижения гостиничного продукта.	ПК 4.2
4. Связи с общественностью в продвижении гостиничного продукта.	ПК 4.2 ПК 4.3
5. Понятие технологии продвижения торговой марки в гостиничном бизнесе.	ПК 4.4
6. Продвижение гостиничного продукта.	ПК 4.4
7. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.	ПК 4.2
8. Прямые продажи, агентские продажи. Техника продаж гостиничных продуктов.	ПК 4.2
9. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе.	ПК 4.2
10. Особенности продажи номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	ПК 4.2 ПК 4.4
11. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.	ПК 4.2
12. Перспективные франчайзинговые предприятия в гостиничном бизнесе.	ПК 4.3
13. Современные представления о комфорте в гостинице.	ПК 4.1
14. Зависимость между качеством и спросом.	ПК 4.1
15. Факторы, влияющие на цены гостиничного продукта.	ПК 4.2
16. Способы и виды реализации гостиничного продукта.	ПК 4.2
17. Стимулирование сбыта: понятие и сущность.	ПК 4.2
18. Стимулирование сбыта: понятие, виды. Выбор средств и методов сбыта.	ПК 4.2
19. Изучение методики расчета базисной цены гостиничного продукта.	ПК 4.1 ПК 4.4
20. Формирование ценовой политики гостиницы, характеристика и порядок применения скидок луг.	ПК 4.4
21. Система продвижения и каналы распределения гостиничных услуг	ПК 4.1 ПК 4.4

22. Каналы сбыта (реализации) гостиничного продукта.	ПК 4.2
23. Прямые продажи, агентские продажи. Техника продаж гостиничных продуктов.	ПК 4.2
24. Планирование продаж.	ПК 4.4
25. Рефрейминг в гостиничном бизнесе.	ПК 4.4
26. Факторы, влияющие на цены гостиничного продукта.	ПК 4.3
27. Предоставление бонусов.	ПК 4.2
28. Традиционные и нетрадиционные формы продаж.	ПК 4.4
29. Схемы рыночных каналов продвижения гостиничного продукта.	ПК 4.4
30. Характеристика основных форм продажи гостиничного продукта.	ПК 4.1 ПК 4.3

Таблица – Формирование итоговой оценки по дисциплине с использованием балльно - рейтинговой оценки работы студента в семестре

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.