Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«14» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль – Санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки – прикладная

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Организация продаж на предприятии» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1432, по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.,

Программу составила:
Т.А. Рововая, д-р философ. наук, профессор кафедры
международного туризма и менеджмента _____
подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «31» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. _____
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «31» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю. _____
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 9-17 от «09» июня 2017 г.
Председатель УМК Погорелов А.В. _____
подпись

Рецензенты:

Шалюгина Т.А., доктор философских наук, директор государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Кореновский политехнический техникум», г. Кореновск

Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины…….…...… 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……..……..... 6
2.3 Содержание разделов дисциплины……..…... 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 7
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…… 7
2.3.3 Лабораторные занятия…….……..… 8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….…….……..… 8
3 Образовательные технологии……....…. 9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…... 10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 11
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 14
5.1 Основная литература……..…..... 14
5.2 Дополнительная литература……..... 14
5.3 Периодические издания…….…..... 15
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 15
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……..….. 15
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..…. 18
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…… 18
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…….. 18
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…… 18

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью дисциплины «Организация продаж на предприятии» является приобретение студентами теоретических и практических навыков по организации и технологии приема и обслуживания гостей в гостиничном предприятии, ознакомление с требованиями основных нормативных документов, регламентирующих работу службы и регулирующих взаимосвязь между структурными подразделениями гостиницы занятых в процессе обслуживания.

1.2 Задачи дисциплины

Задачей данного курса является выявление закономерностей и тенденций развития современного гостиничного дела в сложных условиях кризиса с тем, чтобы научить студентов творчески использовать эти закономерности и тенденции для эффективного выполнения процессов продажи гостиничных и дополнительных услуг, вооружить студентов глубокими конкретными знаниями в области специфики гостиничной отрасли.

Достижение целей обучения по дисциплине предполагает:

- формирование основы знаний о системе гостеприимства
- формирование умений правильного применения основных понятий индустрии гостеприимства в практической работе и при изучении отраслей сферы туризма и гостеприимства.

Указанные знания необходимы будущим специалистам индустрии гостеприимства для успешного решения стоящих перед ними задач.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Организация продаж на предприятии» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана, является вариативной и обязательной к изучению.

Студенты обучаются по данному курсу в седьмом семестре. Являясь теоретической, данная дисциплина представляет собой основу для изучения всех профильных предметов. Для успешного ее изучения необходимы знания по экономике, менеджменту и маркетингу в гостиничной индустрии.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Инфраструктура сервисных услуг».

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ПК-10: готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Инфраструктура сервисных услуг»

№ п.п.	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ПК-10	готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	– организационную структуру и основные подразделения, участвующие в предоставление гостиничной услуги; – технологию работы службы приема и размещения, отдела бронирования; – должностные обязанности работников служб гостиницы, стандарты обслуживания, виды договоров по предоставлению гостиничной услуги; структуру бизнес-плана гостиничного предприятия.	- определить категорию номера в гостинице, - составить заявку на предварительное бронирования, - разрабатывать стандарты обслуживания, - использовать знания о хозяйственной деятельности гостиничного предприятия разных форм собственности, о формировании и развитии материально-технической деятельности гостиницы; - самостоятельно анализировать комплексную деятельность предприятия индустрии гостеприимства, развитие рынка туризма и гостеприимства; - грамотно организовать рекламно-информационную деятельность по продвижение гостиничной услуги.	- навыками организации и планирования деятельности гостиничного предприятия, работы по грамотному оформлению следующих документов: договор квотирования, агентского договора, договора на предоставления гостиничных услуг, претензии, протокол разногласий и др.; - навыками организации функциональных процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия отделе продаж и маркетинга, службе приема и размещения, отделе комплексной безопасности, службе Hausekeeping, службе бронирования и др. служб гостиницы; - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
Контактная работа, в том числе	**16,3**	**16,3**
Аудиторные занятия (всего)	**16**	**16**
Занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	10	10
Иная контактная работа	**0,3**	**0,3**
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе	**119**	**119**
Проработка учебного (теоретического) материала	49	49
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	30	30
Реферативная работа	40	40
Контроль	**8,7**	**8,7**
Подготовка к экзамену	8,7	8,7
Общая трудоемкость	**час.**	**144**
	в том числе контактная работа	**16,3**
	зач. ед.	4

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе в 9 семестре

№ раздела	Наименоание разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	27	2	2	23
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	28	2	2	24
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	28	2	2	24
4	Хозяйственная служба служба Hausekeeping. Организационная структура службы,	26	-	2	24

	должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.				
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	26	-	2	24
	Промежуточная аттестация (экзамен)	9	-	-	-
	Итого по дисциплине:	144	6	10	119

1.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	Тема 1. Цели и задачи службы управления номерным фондом.	У
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	Тема 1. Организационная структура службы приема и размещения.	У
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	Тема 1. Организационная структура службы бронирования, службы маркетинга и продаж.	У
Примечание: У – устный опрос			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	*Практическое занятие №1:* Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице.	У, С
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	*Практическое занятие № 1.Расчет оплаты за проживание.*	У,С
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	*Практическое занятие № 1:* Изучение требований к состоянию номерного фонда.	У

4	Хозяйственная служба служба Hausekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	*Практическое занятие № 1:* Значение предприятий питания в гостиничном сервисе. в гостинице (на конкретном примере)	У,С
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	*Практическое занятие № 1:* Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере)	У
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация продаж на предприятии»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081 *Скобкин, С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8. **Продажи и управление продажами** / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281 **Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе**: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 **Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе** / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009
2.	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081 *Скобкин, С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8.

		Продажи и управление продажами / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281 **Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе**: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 **Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе** / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009
3.	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081 *Скобкин, С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8. **Продажи и управление продажами** / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281 **Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе**: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 **Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе** / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009
4.	Хозяйственная служба служба Hausekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081 *Скобкин, С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8. **Продажи и управление продажами** / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281 **Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе**: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 **Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе** / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009
5.	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081 *Скобкин, С. С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8.

		Продажи и управление продажами / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281 **Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе**: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 **Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе** / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	**Вид занятия (Л, С)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
7	*С*	семинар-дискуссия* по темам: 1. Анализ связи службы приёма и размещения с др. службами гостиницы 2. Значение службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах. 3. Значение предприятий питания в гостиничном сервисе.	*6*
Итого:			*6*

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения

собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример материала для устного опроса.

Раздел 1. Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.

1.Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.

2.Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

3.Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.

4.Организация бронирования мест и номеров в гостинице.

5.Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

6.Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.

7.Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.

8.Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.

9.Значение и содержание дисциплины < Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах >, ее связь с другими дисциплинами.

10. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.

11.Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов.

12.Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.

13.Требования к обслуживающему персоналу гостиницы и предприятий общественного питания гостиничного комплекса.

14.Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

Раздел 2. Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.

1. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
2. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
3. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
4. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.
5. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
6. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
7. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
8. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
9. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.
10. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
11. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
12. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах
13. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
14. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах

Раздел. 3. Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.

1. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
2. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице.
3. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.
4. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.
5. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
6. Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых дополнительной службой гостиницы.
7. Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых вспомогательной службой гостиницы.
8. Составьте подробную план-схему организации обслуживания гостей на предприятиях питания при конкретной гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а т.ж.звездность самого предприятия при гостинице с предоставляемыми типами питания).
9. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице.
10. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы.
11. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице.
12. Приведите комплекс мероприятий по охране безопасности в гостинице.
13. Приведите примеры обеспечения и организации работы дополнительной службы при гостинице.
14. Приведите примеры обеспечения и организации работы вспомогательной службы при гостинице.

Материал для проведения семинаров

Раздел 1. Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.

Практическое занятие №1: Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице.
Составление схемы бронированием мест и номеров в гостинице (студент представляет себя

Раздел 2. Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.

Практическое занятие № 1.Расчет оплаты за проживание.
Расчёт оплаты за проживание в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно рассчитывает стоимость своего проживания).

Раздел 3. Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.

Практическое занятие № 1: Изучение требований к состоянию номерного фонда.
Описание основных требований к состоянию номерного фонда; разбор конкретных ситуаций.

Раздел 4. Хозяйственная служба служба Hausekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.

Практическое занятие № 1: Значение предприятий питания в гостиничном сервисе.

Дискуссия по теме, заслушивания докладов, рефератов.

Раздел 5. Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи

Практическое занятие № 3: Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере)

Описание работы развлекательных центров при гостинице и предоставляемых видах досуга гостям; составление схемы организации досуга постояльцев в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации своего досуга в гостинице с указанием видов досуга).

Примерная тематика рефератов

1. Службы управления номерным фондом, роль в предоставлении гостиничной услуги.
2. Служба приема и размещения – функциональные обязанности.
3. Технологические процессы, использованные в работе службы приема и размещения.
4. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.
5. Профессиональные требования, перечень навыков и умений для выполнения должностных обязанностей работников службы приема и размещения.
6. Организационная структура службы приема и размещения, зависимость структуры службы от типа гостиницы и направления ее деятельности.
7. Технология бронирования гостиничных номеров процесс обработки писем-заявок на предварительное бронирование, подтверждение, аннуляция и виды бронирования, оказание визовой поддержки.
8. Действия, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения в течение рабочих смен дневная, вечерняя, ночной аудит.
9. Рабочая документация, регламентирующая работу службы приема и размещения должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структуре подразделения службы приема и размещения.
10. Взаимодействие службы бронирования и службы маркетинга и продаж.
11. Место подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
12. Структура хозяйственной службы. Функции, обязанности.
13. Работа инженерно-технической службы: системы энергоснабжения и электрооборудование, система водоснабжения и канализации, отопление и прочее.
14. Служба безопасности: система видеонаблюдения и система противопожарной безопасности.
15. Роль финансовой службы в процессе предоставления гостиничной услуги.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения: служба приема и размещения, секция регистрации, секция кассовых операций, секция почты и информации, подразделение бронирование номеров, телефонная служба и пр.
2. Служба приема и размещения. Работа службы приема и размещения. Цели и стратегии. Рабочие смены.
3. Регистрация гостей. Особенности регистрации иностранных туристов.
4. Секция кассовых операций. Ночной аудит. Секция почты и регистрации. Телефонная служба.
5. Подразделение бронирование номеров. Методы и типы бронирования. Особенности бронирования.
6. Роль службы приема и размещения в
7. цикле обслуживания.

8. Цикл обслуживания гостя: подготовительная стадия, въезд, пребывание, выезд.

9. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированная, полуавтоматизированная и автоматизированная технологии.

10. Документация службы приема и размещения.

11. Стойка регистрации ресепшн.

12. Телекоммуникации в гостинице.

13. Управление службой приема и размещения.

14. Проблемы службы приема и размещения.

15. Обслуживающий персонал в униформе: носильщики багажа, швейцары, служащие службы парковки автомобилей, служащие транспортного подразделения, персонал бюро обслуживания, консьержи, бизнес-центр и спортивно-оздоровительное подразделения.

16. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.

17. Место подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы в службе управления номерным фондом.

18. Структура службы хозяйственного обеспечения.

19. Принципы кадрового планирования и разработка рабочих графиков, расчет смен горничных.

20. Персонал хозяйственной службы: руководитель службы, заместитель, директор прачечной-химчистки, горничные, дежурные по этажу, старшая горничная, ночной дежурный, дежурный по складу белья кастелянша.

21. Инженерно-техническая служба гостиничного предприятия.

22. Цели и задачи инженерно-технических служб гостиницы.

23. Организационная структура инженерно-технических служб, варианты.

24. Работа инженерно-технической службы: системы энергоснабжения и электрооборудование, система водоснабжения и канализации, отопление, вентиляция, кондиционирование, системы охлаждения, системы противопожарной безопасности.

25. Служба питания и напитков, Торговля напитками.

26. Принципы функционировании предприятий питания в гостинице. Технологии обслуживания в ресторане.

27. Требования к помещениям ресторана. Оборудование.

28. Виды приема приищи в гостинице: завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, обед и ужин.

29. Способы обслуживания посетителей ресторанной службы гостиницы.

30. Кейтеринг: кейтеринг в помещении, кейтеринг вне помещения, индивидуальный кейтеринг, разъездной кейтеринг, розничная продажа.

31. Медицинская служба.

32. Служба маркетинга и продаж. Роль маркетинга в гостиничной индустрии.

33. Структура службы маркетинга и продаж.

34. Служба бухгалтерского учета гостиницы

Пример экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии геологии туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Дисциплина «Организация продаж на предприятии»

БИЛЕТ 1

1. Структура службы маркетинга и продаж.

2. Служба бухгалтерского учета гостиницы

Зав. кафедрой д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводиться в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

- глубокое знание материала курса;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- демонстрирует знания материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8.

Продажи и управление продажами / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281

Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026

Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Знаниум» и* «Университетская библиотека ONLINE».

Учебники из ЭБС «Знаниум»

Продажи и управление продажами / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с.: ISBN 5-238-00465-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281

Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026

Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 336 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009

Учебники из ЭБС «Лань»:

Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081

Учебники из ЭБС «Юрайт»;

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04421-8.

5.2 Дополнительная литература:

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/
2. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867
3. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве. – Юнити-Дана, 2015.
4. Менеджмент: учебник для студентов вузов / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарика, 1998. - 528 с.
5. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петерб. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с.
6. Менеджмент: введение в специальность: учебное пособие / А.В. Бусыгин. - М.: Бусыгин, 2003. - 167 с.
7. Менеджмент: теория и практика в России: учебник для студентов вузов / под ред. А.Г. Поршнева, М.Л. Разу, А.В. Тихомировой ; Гос. ун-т управления, Рос. эконом. акад. им. Г. В. Плеханова, Рос. акад. гос. службы при президенте Рос. Федерации. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: ФБК-ПРЕСС, 2003. - 523 с.
8. Менеджмент: практикум: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с.
9. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС , 2005. - 319 с.

5.3 Периодические издания:

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. Российский журнал менеджмента
3. Журнал «Новый менеджмент»
4. Журнал "Top-Manager"
5. Журнал «Генеральный Директор»
6. Журнал "Компания"
7. Журнал "Управление компанией"
8. Журнал «Das Management»
9. Журнал «Бизнес, менеджмент и право»
10. Журнал «Инновационный менеджмент»
11. Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
12. Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
13. Журнал «Российский журнал менеджмента»
14. Журнал «Управление персоналом»

15. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент»

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
2. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
3. Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
4. Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к зачету.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	1. Службы управления номерным фондом, роль в предоставлении гостиничной услуги. 2. Служба приема и размещения – функциональные обязанности. 3. Технологические процессы, использованные в работе службы приема и размещения.	Р
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	15. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. 16. Профессиональные требования, перечень навыков и умений для выполнения должностных обязанностей работников службы приема и размещения. 17. Организационная структура службы приема и размещения, зависимость структуры службы от типа гостиницы и направления ее деятельности.	Р
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	15. Технология бронирования гостиничных номеров процесс обработки писем-заявок на предварительное бронирование, подтверждение, аннуляция и виды бронирования, оказание визовой поддержки. 16. Действия, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения в течение рабочих смен дневная, вечерняя, ночной аудит. 17. Рабочая документация, регламентирующая работу службы приема и размещения должностные инструкции,	Р

		правила внутреннего трудового распорядка, положение о структуре подразделения службы приема и размещения.	
4	Хозяйственная служба служба Hausekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	1. Взаимодействие службы бронирования и службы маркетинга и продаж. 2. Место подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. 3. Структура хозяйственной службы. Функции, обязанности.	Р
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	1. Работа инженерно-технической службы: системы энергоснабжения и электрооборудование, система водоснабжения и канализации, отопление и прочее. 2. Служба безопасности: система видеонаблюдения и система противопожарной безопасности. 3. Роль финансовой службы в процессе предоставления гостиничной услуги.	Р
Р – реферативная работа			

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть

работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Организация продаж на предприятии в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Организация продаж на предприятии» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета