

АННОТАЦИЯ

дисциплины «Технологии продаж в гостиничном деле»

Объем трудоемкости: 4 зачетные единицы (144 часа, из них – 16 часа аудиторной нагрузки: лекционных 6 ч., практических 10 ч.; 119 часов самостоятельной работы; 9 ч – контроль и сдача экзамена)

1.1 Цель дисциплины

Целью дисциплины «Технологии продаж в гостиничном деле» 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 «Технологии продаж в гостиничном деле» 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 потребителям	– организационную структуру и основные подразделения, участвующие в предоставлении 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 Housekeeping, службе бронирования и др. служб гостиницы; - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Основные разделы дисциплины:

№ раздела	Наименование 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 Housekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	26	-	2	24
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	26	-	2	24
	Промежуточная аттестация (экзамен)	9	-	-	-
	<i>Итого по дисциплине:</i>	144	6	10	119

Курсовые работы: не предусмотрены

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

Разумовская, А.Л..

PRO ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг [Текст] / А. Л. Разумовская. - СПб. [и др.] : Питер, 2009. - 320 с. : ил. - (Продажи на все 100%). - Библиогр. : с. 312-313. - ISBN 9785388004710 : 235 р.

Офицеров, П.Ю.

Поставщик [Текст] : организация эффективной работы с сетевыми магазинами : российская практика / Ю. П. Офицеров. - М. : Эксмо, 2009. - 174 с. - (Профессиональные издания для бизнеса). - ISBN 9785699288144 : 144.31.

Все о защите прав потребителей [Текст] : Закон "О защите прав потребителей"; Гражданский кодекс РФ (извлечения); правила **продажи** отдельных видов товаров; формы заявлений, претензий. - М. : Мартин, 2011. - 160 с. - (New). - Библиогр.: с. 159. - ISBN 9785847506229 : 70.00.

Кондрашов, В.М.

Менеджмент продаж [Текст] : учебное пособие / В. М. Кондрашов. - М. : Вузовский учебник, 2009. - 278 с. : ил. - (Вузовский учебник). - Библиогр. : с. 272-274. - ISBN 9785955800479 : 144 р.

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

Автор РПД Рововая Т.А., д-р философ. наук, доцент