

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.05.01 ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ
В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль – Санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Технологии продаж в гостиничном деле» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) от 14 декабря 2015 г.,

Программу составила Рововая Т.А., д-р философ. наук, профф



Рабочая программа дисциплины утверждена

на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1 Максимова О.А. –директор ООО «Экодом»

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

1 Цели и задачи изучения дисциплины

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 «Технология продаж а гостиничном деле» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана, относится к вариативной части учебного плана, являясь дисциплиной по выбору.

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 «Технологии продаж в гостиничном деле»

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 «Технологии продаж в гостиничном деле»

№ п.п.	Индекс компетенции	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	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

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	59,3	59,3
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Занятия лекционного типа	18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	36	36
Иная контактная работа	5,3	5,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе	49	49
Проработка учебного (теоретического) материала	22	22
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	11	11
Реферативная работа	8	8
Подготовка к текущему контролю	8	8
Контроль	35,7	35,7
Подготовка к экзамену	35,7	35,7
Общая трудоемкость	час.	144
	в том числе контактная работа	59,3
	зач. ед.	4

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	Служба управления номерным фондом, роль в процессе предоставления гостиничной услуги, основные подразделения. Функции, роль в процессе предоставления гостиничной услуги.	22	4	8	10
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	22	4	8	10
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	20	4	6	10
4	Хозяйственная служба служба Housekeeping. Организационная структура службы,	22	4	8	10

	должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.				
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	17	2	6	9
	<i>Итого по дисциплине:</i>		18	36	49

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. Тема 2. Цикл предоставления гостиничной услуги. Основные службы, участвующие на всех этапах потребления гостем услуги, их роль.	У
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	Тема 1. Организационная структура службы приема и размещения. Тема 2. Основные требования, предъявляемые к работникам службы. Три фактора выбора работника для гостинично-туристской отрасли: профессиональные данные, личные качества, мотивация.	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. Тема 2. Изучение спроса потребителей и методы его прогнозирования. Международный опыт привлечения клиентов в индустрии гостеприимства.	У
4	Хозяйственная служба служба Housekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	Тема 1. Стандарты и технология содержания номерного фонда гостиницы. Тема 2. Подготовка номера к продаже и обслуживанию.	У
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	Тема 1. Инженерные коммуникации в гостинице: отопление, энергохозяйство, видеонаблюдение, пожарная сигнализация, электронные замки, водоснабжение, кондиционирование.	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.	<i>Практическое занятие №1:</i> Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице. <i>Практическое занятие №2:</i> Значение службы приёма и размещение в сфере гостиничного сервиса. <i>Практическое занятие №3:</i> Анализ связи службы приёма и размещения с др. службами гостиницы <i>Практическое занятие №4:</i> Составление схемы размещения туристов.	У, С
2	Служба приема и размещения, работа службы, функции, должностные инструкции, структура службы, рабочие смены.	<i>Практическое занятие № 1.</i> Расчет оплаты за проживание. <i>Практическое занятие № 2:</i> Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях. <i>Практическое занятие № 3</i> Значение службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах. <i>Практическое занятие № 4:</i> Изучение и анализ работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда в конкретных ситуациях.	У,С
3	Служба бронирования. Служба маркетинга и продаж. Задачи, цели, стратегии, обязанности, функционал, методы, способы.	<i>Практическое занятие № 1:</i> Изучение требований к состоянию номерного фонда. <i>Практическое занятие № 2:</i> Изучение и анализ технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях. <i>Практическое занятие № 3:</i> Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту.	У
4	Хозяйственная служба служба Housekeeping. Организационная структура службы, должностные обязанности, метод расчета оптимального количества сотрудников службы.	<i>Практическое занятие № 1:</i> Значение предприятий питания в гостиничном сервисе. <i>Практическое занятие № 2:</i> Составление схемы питания туристов в гостинице. <i>Практическое занятие № 3:</i> Организация обслуживания гостей на предприятии питания при гостиницах. <i>Практическое занятие № 4:</i> Обеспечение и организация пожарной безопасности в гостинице (на конкретном примере)	У,С
5	Инженерно-техническая служба, служба безопасности. Функционал, организационные структуры служб, цели, задачи	<i>Практическое занятие № 1:</i> Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере) <i>Практическое занятие № 2:</i> Организация бизнес-мероприятия в гостинице <i>Практическое занятие № 3:</i> Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице	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 «Технологии продаж в гостиничном деле»

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.	Туристские продажи как структурированный процесс	<ol style="list-style-type: none">1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/640812. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=8722813. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=4240264. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=1970095. 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.
2.	Обслуживание клиентов	<ol style="list-style-type: none">1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/640812. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=8722813. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=4240264. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=1970095. 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.
3.	Реализация продаж в индустрии гостеприимства	<ol style="list-style-type: none">1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/640812. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281

		<p>3. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026</p> <p>4. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009</p> <p>5. 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.</p>
4.	Работа с жалобами	<p>1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64081</p> <p>2. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281</p> <p>3. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026</p> <p>4. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009</p> <p>5. 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.</p>

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
<i>Итого:</i>			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 обуславливает 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.

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

1. Приведите примеры организации досуга постояльцев гостиницы.

2. Приведите примеры организаций в гостиницах.

3. Приведите примеры организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостиницах

4. Охарактеризуйте основные требования обслуживающему персоналу гостиниц на примере конкретных ситуаций.

5. Приведите примеры значимости и сущности службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.

6. Охарактеризуйте работу менеджера службы номерного фонда гостиницы (на примере конкретных ситуаций)

7. Составьте схемы проведения уборочных работ в гостинице в конкретных ситуациях (укажите название гостиницы, ее звездность, символику)

8. Опишите основные требования к состоянию номерного фонда гостиниц.

9. Приведите примеры организации инженерно-технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.
10. Составьте схему организации хранения ценных вещей гостей.
11. Составьте схему организации предоставления услуги мини-бара в номерах гостиниц (укажите название гостиниц, их звездность, символику).
12. Приведите примеры значимости и сущности организации предприятий питания при гостиницах.
13. Составьте схему питания в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а также звездность самого предприятия питания при гостинице с предоставляемыми типами питания).

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

1. Приведите примеры значимости и сущности службы приёма и размещения в сфере гостиничного бизнеса.
2. Составьте схему бронирования мест и номеров в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику).
3. Приведите примеры взаимосвязи службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.
4. Составьте схему размещения туристов в гостиницу (укажите название гостиницы, ее звездность, символику).
5. Охарактеризуйте порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, опишите сопроводительные документы.
6. История развития гостиничного дела в мире.
7. История развития гостиничного дела в России.
8. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела.
9. Тенденции развития гостиничного дела.
10. Международные гостиничные цепи, их рейтинг. Основные модели организации гостиничного дела.
11. Классификация гостиниц по названию, уровню комфорта, вместимости и принадлежности.
12. Характеристика ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. «Классификация гостиниц».
13. Организационная структура управления гостиницы. Службы гостиницы и их характеристика.
14. Должностные обязанности дежурного администратора.
15. Должностные обязанности старшей горничной (дежурной по этажу).

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 в качестве туриста и подробно описывает процесс бронирования койко-места, либо номера для себя в конкретной гостинице).

Практическое занятие №2: Значение службы приёма и размещение в сфере гостиничного сервиса.

Дискуссия по теме, заслушивание доклада, реферата.

Практическое занятие №3: Анализ связи службы приёма и размещения с др. службами гостиницы

Дискуссия по теме, заслушивание доклада, реферата.

Практическое занятие №4: Составление схемы размещения туристов.

Составление схем размещения туристов в гостиницу ((студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс своего поселения в конкретную гостиницу).

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).

Практическое занятие № 2: Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.

Составление опорного конспекта с описанием требованием к обслуживающему

Практическое занятие № 3 Значение службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.

Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов.

Практическое занятие № 4: Изучение и анализ работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда в конкретных ситуациях.

Описание основных работ (в том числе прав и обязанностей) менеджера гостиницы, разбор конкретных ситуаций.

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.

Практическое занятие № 2: Изучение и анализ технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.

Описание основных видов и методов технического обслуживания номеров гостиниц; составление схемы пользования услугами, предоставляемыми работниками инженерно-технической службы, в конкретных ситуациях.

Практическое занятие № 3: Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту.

Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процессы хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту в конкретной гостинице).

Раздел 4. Хозяйственная служба служба Housekeeping. 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.

Практическое занятие № 2: Составление схемы питания туристов в гостинице.

Составление схемы питания туристов в гостинице (Студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации питания в конкретной гостинице) .

Практическое занятие № 3: Организация обслуживания гостей на предприятии питания при гостиницах.

Описание приёмов и способов организации питания и обслуживания гостей на предприятиях питания при гостиницах.

Практическое занятие № 4: Обеспечение и организация пожарной безопасности в гостинице (на конкретном примере)

Описание видов, методов, приемов и способов обеспечения и организации пожарной безопасности туристов в гостинице; составление схемы организации пожарной безопасности

туристов в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации пожарной безопасности в конкретной гостинице).

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).

Практическое занятие № 4: Организация бизнес-мероприятия в гостинице

Описание особенностей работы бизнес-центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес-мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве делового туриста и подробно описывает процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес-центром).

Практическое занятие № 5: Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице

Описание работы спортивно-оздоровительных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых спортивно-оздоровительным центром).

Перечень тем для проведения семинара-дискуссии

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. Организационная структура службы приема и размещения, зависимость структуры службы от типа гостиницы и направления ее деятельности.
3. Регистрация гостей. Особенности регистрации иностранных туристов. Действия, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения в течение рабочих смен дневная, вечерняя, ночной аудит.
4. Секция кассовых операций. Ночной аудит. Секция почты и регистрации. Телефонная служба.
5. Подразделение бронирование номеров. Методы и типы бронирования. Особенности бронирования.
6. Цикл обслуживания гостя: подготовительная стадия, въезд, пребывание, выезд.
7. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированная, полуавтоматизированная и автоматизированная технологии.
8. Документация службы приема и размещения. Телекоммуникации в гостинице.
9. Управление службой приема и размещения. Проблемы службы приема и размещения. Обслуживающий персонал в униформе: носильщики багажа, швейцары, служащие службы парковки автомобилей, служащие транспортного подразделения, персонал бюро обслуживания, консьержи, бизнес-центр и спортивно-оздоровительное подразделения.
10. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Место подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы в службе управления номерным фондом. Структура службы хозяйственного обеспечения.
11. Принципы кадрового планирования и разработка рабочих графиков, расчет смен горничных.
12. Персонал хозяйственной службы: руководитель службы, заместитель, директор прачечной-химчистки, горничные, дежурные по этажу, старшая горничная, ночной дежурный, дежурный по складу белья кастелянша. Структура хозяйственной службы. Функции, обязанности.
13. Инженерно-техническая служба гостиничного предприятия. Цели и задачи инженерно-технических служб гостиницы. Организационная структура инженерно-технических служб, варианты. Работа инженерно-технической службы: системы энергоснабжения и электрооборудование, система водоснабжения и канализации, отопление, вентиляция, кондиционирование, системы охлаждения, системы противопожарной безопасности.
14. Служба питания и напитков, Торговля напитками. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Технологии обслуживания в ресторане.
15. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Виды приема приищи в гостинице: завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, обед и ужин. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы и предприятий общественного питания гостиничного комплекса.
16. Способы обслуживания посетителей ресторанной службы гостиницы. Кейтеринг: кейтеринг в помещении, кейтеринг вне помещения, индивидуальный кейтеринг, разъездной кейтеринг, розничная продажа.
17. Медицинская служба.
18. Служба маркетинга и продаж. Роль маркетинга в гостиничной индустрии. Структура службы маркетинга и продаж.

19. Служба бухгалтерского учета гостиницы. Роль финансовой службы в процессе предоставления гостиничной услуги.
20. Профессиональные требования, перечень навыков и умений для выполнения должностных обязанностей работников службы приема и размещения.
21. Технология бронирования гостиничных номеров процесс обработки писем-заявок на предварительное бронирование, подтверждение, аннуляция и виды бронирования, оказание визовой поддержки.
22. Рабочая документация, регламентирующая работу службы приема и размещения должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структуре подразделения службы приема и размещения.
23. Взаимодействие службы бронирования и службы маркетинга и продаж.
24. Место подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
25. Служба безопасности: система видеонаблюдения и система противопожарной безопасности.
26. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.
27. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.
28. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
29. Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых дополнительной службой гостиницы.
30. Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых вспомогательной службой гостиницы.
31. Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.
32. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
33. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.

34. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
35. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.
36. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
37. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
38. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
39. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
40. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.
41. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
42. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
43. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах
44. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
45. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах

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 «Технологии продаж в гостиничном деле»

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 проводится 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:

1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64081>
2. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281>
3. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>

4. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009>

5. 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.

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»:

1. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 622 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872281>

2. Зайцева Н.А., Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>

3. Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009>

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. – 386 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64081>

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.: Гардарики, 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 экзамену.

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
	Туристские продажи как структурированный процесс	<ol style="list-style-type: none"> 1. Туроперейтинговая деятельность: сущность, цели и задачи. 2. Функции рецептивного туроператора на рынке туристских услуг. 3. Функции инициативного туроператора на рынке туристских услуг. 4. Каковы технологические особенности разработки групповых и индивидуальных туров? 5. Классы обслуживания в туризме. 6. Туристский продукт: понятие, технологические особенности проектирования инклюзив-тура (IT) и индивидуального тура. 7. Программа обслуживания в туризме: сущность и технология проектирования. 	Р

Обслуживание клиентов	<p>8. Рекреационно-туристские районы – основные объекты планирования.</p> <p>9. Каковы основные требования к рекреационным условиям и уровню услуг при проектировании туров различного класса обслуживания?</p> <p>10. Этапы планирования туроперейтинговой программы рецептивного туроператора.</p> <p>11. Этапы планирования туроперейтинговой программы инициативного туроператора.</p> <p>12. Технология подготовки туристской фирмы к переговорам с поставщиками услуг.</p>	Р
Реализация продаж в индустрии гостеприимства	<p>13. Технология подготовки к переговорам между инициативным и рецептивным туроператорами.</p> <p>14. Правовая основа договорной деятельности в туризме. Структура типового договора.</p> <p>15. Сделка, виды сделок в туризме.</p> <p>16. Сделка на условиях «Договора агентского соглашения» (существенные условия).</p> <p>17. Сделка на условиях «Купли-продажи» (существенные условия).</p> <p>18. Сделка на условиях «Договора обмена» (существенные условия).</p> <p>19. Принципиальные условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием.</p> <p>20. Принципиальные условия договора туристской фирмы с предприятием питания.</p>	Р
Работа с жалобами	<p>21. Принципиальные условия договора туристской фирмы с авиакомпанией.</p> <p>22. Принципиальные условия договора туристской фирмы с железной дорогой.</p> <p>23. Принципиальные условия договора между туристской фирмой и туристом.</p> <p>24. Принципиальные условия договора между рецептивным и инициативным туроператорами.</p> <p>25. Туристские формальности и технологические особенности их оформления.</p> <p>26. Технологические этапы разработки тура.</p> <p>27. Документальное оформление тура.</p>	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. *refereo* – 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.

Методические рекомендации по выполнению презентаций в Microsoft PowerPoint

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов. Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

Структура презентации

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносятся самое основное, главное из содержания презентации.

Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должны быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние $\frac{3}{4}$ площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.

– компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

– не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

– не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

– дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

– делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

– предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

– обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

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

Критерии оценки презентации:

<i>Оформление презентации</i>	Максимальное количество баллов	Оценка преподавателя
Титульный слайд (оригинальное оформление)	5	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация)	5	
<i>Содержание презентации</i>		
Соответствие учебным целям и задачам	10	
Отражение основополагающего вопроса	10	
Наличие элементов исследования по теме	10	

Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования	10	
<i>Оформление текста</i>		
Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность	10	
Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)	5	
Оформление слайдов в едином стиле	5	
Соответствие дизайна содержанию презентации	10	
<i>Требования к выступлению</i>		
Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал	5	
Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	5	
Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)	5	
<i>Общий балл/оценка</i>	100*	

*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка «отлично» ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка «хорошо» ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка «удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка «не удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет менее 39.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

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

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащённость
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащённая 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, оснащённое 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
---	------------------------	---