Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Дата подписания: 24.09.2023 00:08:00 Уникальный программный ключ«Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе»

abd894de8ff3e434f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Цели преподавания дисциплины: формирование у студентов знаний и навыков, необходимых для осуществления продаж в гостинично-ресторанном бизнесе.

Задачи изучения дисциплины: исследование теоретических основ и принципов технологии продаж; изучение закономерностей и правил ведения успешных продаж; приобретение навыков ведения продаж в гостинично-ресторанном бизнесе и самостоятельной организации продаж.

#### Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)

Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц питания, ресторанов, гостиниц (ПК-2)

Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц (ПК-4)

Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг ПК-5

#### Разделы дисциплины:

Продажи как структурированный процесс. Организация обслуживания клиентов. Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства. Разрешение конфликтных ситуаций. Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.

#### МИНОБРНАУКИ РОССИИ

#### Юго-Западный государственный университет

		УТВЕРЖДАЮ:	
		Декан факультета лингв	истики и
		межкультурной коммун	
		(наименование ф-та полностью)	
		600	
		О.Л. Вор	ошилова
		(побнись, инициалы, фамилия)	
		« <u>B</u> » <u>O8</u> 201	9г.
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА	А ДИСЦИПЛИНЫ	
Техно	ологии продаж в гостинично-р	ресторанном бизнесе	
	(наименование дис		
ОПОПВО	42 03 03 Foorway	WWW.1100 HOHO	
опопво	43.03.03 Гости шифр и наименование направления п		
	шифр и пиштепочите пиприолетоги	cocomo ona (encaparameno enta)	
направленность (	<u>профиль) «Ресторанная дея</u>		
	наименование направленности (п	профиля, специализации)	
форма обучения_	очная		
	(очная, очно-заочная, заочная)		

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО — бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО <u>43.03.03 Гостиничное дело</u>, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО <u>43.03.03</u> Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса

Торюшкина Н.Е.  Разработчик программы  К.И.Н. (ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)  Директор научной библиотеки  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры (наименовании учебного плана ОПОП ВО 3ав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» об .20¼ г.), на заседании кафедры (наименовании кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой — (наименовании кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой — (наименовании кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой — (наименовании кафедры, дата, номер протокола)	№ <u>/ «29» ОВ</u> 20/9 г. (наимен	ювание кафедры, дата, ном	ер протокола)
Разработчик программы к.и.н. (ученая степень и ученое звапие, Ф.И.О.)  Директор научной библиотеки Вола Макаровская В.Г.  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры Шеве мрожения кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» Об. 20 № г.), на заседании кафедры Дали на васедании кафедры дата, номер протокола)  Зав. кафедрой Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к			For your July
Тиректор научной библиотеки  Директор научной библиотеки  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03  Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры  Паименование кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03  Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» об. 2021 г.), на заседании кафедры  Макаровская В.Г.  Макаровская в рекомендована к реализация в обсуждена и рекомендована к реализация в обсуждена и рекомендована к реализация в обсуждена и рекомендована к рекомендована к рекомендована к рекомендована к ре	зав. кафедрои		торюшкина п.е.
Директор научной библиотеки  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом универ ситета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры  Вав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25»   Об. 2011 г.), на заседании кафедры  Макаровская В.Г.  Макаровская в комендована к реализации в обсуждена и рекомендована к макеровская программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к		The	Третьяк А.С.
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры [МСКС МОСТОВ № 1 № 1 № 1 № 1 № 1 № 1 № 1 № 1 № 1 №	$K.H.H.$ ( ученая степень и ученое звание, $\Phi.H.O.$ )	$\wedge$	
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры ШСС Мосторы Дамон (наименовании кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» об .20¼ г.), на заседании кафедры ШСС фот мер протокола)  Зав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к	Директор научной библиотеки	Blanaf	Макаровская В.Г.
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры ШСС Мосторы Дамон (наименовании кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» об .20¼ г.), на заседании кафедры ШСС фот мер протокола)  Зав. кафедрой  Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к	Рабочая программа дисциплины по	ересмотрена, обсу	ждена и рекомендована к
марта 2019 г.), на заседании кафедры <u>Пискс</u> <u>можетого и загови</u> Зав. кафедрой	реализации в образовательном процес 43.03.03 Гостиничное дело, на	се на основании у правленность (г	чебного плана ОПОПВО грофиль) «Ресторанная
Зав. кафедрой	деятельность», одобренного Ученым	советом универс	итета (протокол №7 «29»
Зав. кафедрой	марта 2019 г.), на заседании кафедры	Uncke, spoot	210el 11 3008 H
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «Дъ» об .20¼ г.), на заседании кафедры (наименование кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой — Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к		(наименование кафедр	ры, дата, номер протокола)
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «Дъ» об .2011 г.), на заседании кафедры индиверситета (протокол №9 «Дъ» (наименование кафедры, дата, номер протокола)  Зав. кафедрой — Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к	Зав. кафедрой		
деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «Дъ»   ———————————————————————————————————	реализации в образовательном процес	се на основании у	чебного плана ОПОПВО
2021 г.), на заседании кафедры <u>(наименование кафедры, дата, номер протокола)</u> Зав. кафедрой Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к			итета (протокол №9 «Д <del>у</del> »
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к		Unche ther.	NO 8 2908 LL
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к	Зав. кафедрой		
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к		on conformation of cu	тупена и пекоменнована к
	Раоочая программа дисциплины по	ересмотрена, оосу	ждена и рекомендована к
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОПВО			4EOHOTO IIII aha OTTOTTBO
43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная	43.03.03 Гостиничное дело, на		
<u>деятельность»</u> , одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «25»	деятельность», одобренного ученым	и советом универс	итета (протокол му у «23»
06.20 М г.), на заседании кафедры <u>ИЛИСС МЕДОГОВОЕЛ М 3-0.0</u> 8-2 (наименование кафедры, дата, номер протокола)	№ 06 . 20 № г.), на заседании кафедры		
Зав. кафедрой	Зав. кафедрой	A C	Speciel Kereo, H. E

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

#### 1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» является формирование у студентов знаний и навыков, необходимых для осуществления продаж в гостинично-ресторанном бизнесе.

#### 1.2 Задачи дисциплины

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- исследование теоретических основ и принципов технологии продаж;
- изучение закономерностей и правил ведения успешных продаж;
- приобретение навыков ведения продаж в гостинично-ресторанном бизнесе и самостоятельной организации продаж.

# 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

		<u>,                                      </u>		
Планируемые результаты освоения		Код	Планируемые результаты	
основной профессиональной		и наименование	обучения по дисциплине,	
образова	тельной программы	индикатора	соотнесенные с индикаторами	
(компете	гнции, закрепленные	достижения	достижения компетенций	
за	дисциплиной)	компетенции,		
код	наименование	закрепленного		
компетенции	компетенции	за дисциплиной		
УК-1	Способен осу-	УК-1.2 Определяет и	<i>Знать:</i> принципы и методы	
	ществлять поиск,	ранжирует информа-	поиска, анализа и синтеза	
	критический анализ и	цию, требуемую для	информации, касающейся тех-	
	синтез информации,	решения поставлен-	нологии продаж	
	применять системный	ной задачи	<b>Уметь:</b> применять принципы и	
	подход для решения		методы поиска, анализа и син-	
	поставленных задач		теза информации; грамотно,	
			логично, аргументированно	
			формировать собственные суж-	
			дения и оценки.	
			Владеть: практическими навы-	
			ками поиска, анализа и синтеза	
			информации, касающейся тех-	
			нологии продаж	
		УК-1.4 При обра-	Знать: принципы и методы си-	
		ботке информации	стемного подхода в технологии	

Планируемые результаты освоения		Код	Планируемые результаты	
основной профессиональной		и наименование	обучения по дисциплине,	
образовательной программы (компетенции, закрепленные		индикатора	соотнесенные с индикаторами	
(компетенции, зикрепленные за дисциплиной)		достижения	достижения компетенций	
		компетенции, закрепленного		
компетенции	наименование компетенции	за дисциплиной		
Rosmienienigita	Rosintentiquiti	отличает факты от	продаж.	
		мнений, интерпрета-	<b>Уметь:</b> отличать факты от мне-	
		ций, оценок, форми-	ний, интерпретаций, оценок и	
		рует собственные	т.д. в рассуждениях других	
		мнения и суждения,	участников деятельности; при-	
		аргументирует свои	менять принципы и методы си-	
		выводы, в том числе	стемного подхода для решения	
		с применением фи-	поставленных задач в сфере	
		лософского поня-	продаж.	
		тийного аппарата	Владеть: практическими навы-	
			ками выбора оптимальных способов решения задач, исходя	
			из действующих правовых	
			норм, имеющихся ресурсов и	
			ограничений в сфере продаж,	
			навыками комплексного и срав-	
			нительного анализа продаж в	
			сфере гостинично-ресторанной	
			деятельности.	
ПК-2	Способен управлять	ПК-2.2 Применяет на	Знать: технологические	
	технологическими	практике основы	процессы и должностные	
	процессами и организовывать деятельность	организации, планирования и контроля	инструкции в гостинично- ресторанной деятельности,	
	персонала предприя-	деятельности подчи-	ресторанной деятельности, способы стимулирования	
тий общественного пи-		ненных, теории моти-	продаж и методы оценки персо-	
тания, ресторанов, го-		вации персонала и	нала.	
стиниц питания, ресто-		обеспечения лояль-	<b>Уметь:</b> контролировать выпол-	
ранов, гостиниц		ности персонала	нение технологических процес-	
			сов и должностных инструкций	
			в гостинично-ресторанной дея-	
			тельности в сфере продаж	
			<b>Владеть:</b> навыками контроля	
			выполнения технологических	
			процессов и должностных	
			инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в	
			сфере продаж	
ПК-4	Способен применять	ПК-4.3 Применяет на	Знать: методы оценки эффек-	
	оптимальные техно-	практике методы	тивности системы контроля де-	
логические приемы		оценки эффективно-	ятельности отдела продаж го-	
при формировании го-		сти системы контро-	стиничного предприятия	
	стинично-ресторан-	ля деятельности	<b>Уметь:</b> анализировать про-	
	ного продукта	департаментов	блемы функционирования си-	
	предприятий обще-	(служб, отделов) го-	стемы контроля, прогнозиро-	
	ственного питания, ре-	стиничного	вать последствия и принимать	

Планируемые результаты освоения		Код	Планируемые результаты
основной	профессиональной	и наименование	обучения по дисциплине,
образова	пельной программы	индикатора	соотнесенные с индикаторами
,	нции, закрепленные	достижения	достижения компетенций
за дисциплиной)		компетенции,	
код	наименование	закрепленного	
компетенции	компетенции	за дисциплиной	
	сторанов и гостиниц	комплекса	меры по их исправлению. <b>Владеть:</b> навыками по определению форм и методов контро-
			ля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприя-
			тий, выявлению проблем в системе контроля и определению уровня эффективности деятель-
			ности отдела продаж гостиничных комплексов.
		ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контро-	Знать: методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж
		ля деятельности департаментов	предприятия питания  Уметь: анализировать про- блемы функционирования си-
		(служб, отделов) предприятий питания	стемы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению.
			меры по их исправлению. Владеть: навыками по определению форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж предприятия питания, выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности отдела продаж предприятия питания
ПК-5	Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг	ПК-5.1 Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	Знать: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внеш-
			них потребителей.  Уметь: соблюдать протокол

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) код наименование компетенции компетенции		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
			деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон; проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.  Владеть: навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

### 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

#### 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108

Виды учебной работы	Всего, часов
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	32
в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия	0
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	75,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

# 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 — Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

No॒	Раздел (тема)	Содержание					
п/п	дисциплины						
1	Продажи как структурированн	Особенности технологии продаж в сфере услуг. Исследования: сбор полноценной информации. Определение и выбор целевых сегментов рынка. Продвижение, продажи и сбыт.					
2	ый процесс. Организация обслуживания клиентов.	Особенности обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. Взаимодействие с клиентом. Психологические установки в обращении с клиентами. Управление корпоративной культурой и максимизация продаж, как инструмента коммуникативного маркетинга. Понятие корпоративной культуры. Маркетинговые коммуникации. Визуализация максимального уровня продаж.					
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента. Развитие коммерческого интеллекта. Реализация продаж: особенности и методы. Ментальная матрица продаж. Обеспечение комфортной внутренний и внешней среды при продаже.					

4	Разрешение конфликтных ситуаций.	Особенности работы с жалобами и претензиями клиентов. Классификации жалоб. Работа с возражениями и сомнениями клиента гостиницы. Разрешение конфликтных ситуаций. Этапы вза-имодействия с клиентом. Предупреждение конфликтной ситуации. Завершение сделки и метод завершения продаж услуг.
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия	Экономическая эффективность продаж гостинично-ресторанного предприятия. Рентабельность. Затраты. Доходы от деятельности. Виды доходов. Прибыль. Виды прибыли. Основные правила ценообразования. Зависимость цены от состояния рынка спроса. Координация маркетингового и финансового подходов к ценообразованию. Схема расчета цены. Расчет цен на основе безвалютного обмена. Дифференциация цен, скидки.

Таблица 4.1.2 - Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

<u>№</u> п/	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности		Учебно- методиче	Формы теку- щего контро-		Компет енции	
п		лек.,	№ лаб.	№ пр.	ские материа-	ля уст сти (по	неде-	СПЦПП
1	2	3	4	5	6	7	* /	8
1	Продажи как структурированный процесс.	2	_	1	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т	, K3 (2)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
2	Организация обслуживания клиентов.	4	_	2	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т	, K3 (6)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	4	_	3	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (10)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	4	_	4	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (14)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.	4		5	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (18)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов

#### 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

#### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	Продажи как структурированный процесс.	2
2	Организация обслуживания клиентов.	4
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	4
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	4
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторан-	4
	ного предприятия.	
Итого		18

#### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	Продажи как структурированный процесс.	1-2 недели	11,9
2	Организация обслуживания клиентов.	3-6 недели	16
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	7-10 недели	16
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	11-14 недели	16
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.	15-18 недели	16
Итого			75,9

#### 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

 путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- -удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

### 6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	Продажи как структурированный процесс.	Работа в малых группах	2
2	Организация обслуживания клиентов.	Дискуссия	2
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	Работа в малых группах	2
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	Круглый стол	2
Ито	го:		8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует гражданскому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества представителей данной отрасли экономики, высокого профессионализма представителей производства, их

ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества, а также примеры гражданственности, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы — качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

### 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формиј	рования компет	енций и дисциплины		
	(модули)и практики, при изучении/ прохождении				
	которых формируется данная компетенция				
	начальный основной завершающий				
1	2	3	4		
УК-1 Способен осуществлять поиск, крити-	Реклама в	Методы на-	Информационные		
ческий анализ и синтез информации, приме-	индустрии	учных ис-	технологии в ресто-		
нять системный подход для решения по-	гостеприим-	следований	ранной деятельно-		
ставленных задач	ства	Человек и	сти		
	Математика	его потреб-	Управление техно-		
	Информати-	ности	логическими		
	ка	Мировое го-	процессами на		
	Бухгалтер-	стиничное	предприятиях го-		
	ский учет в	хозяйство	степриимства		
	ресторане		Культура питания		
	Экономика		народов мира		
	предприятий		Производственная		
	питания		практика (научно-		
	Философия		исследовательская		
	Экономика и		работа)		
	организация		Производственная		
	производ-		преддипломная		
	ства		практика		
	Введение в				
	направление				

ПК-2 Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	подготовки и планирование профессиональной карьеры Документирование управленческой деятельности	Деловая культура в ресторанном бизнесе Производ- ственная	Банкеты и приемы Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Информационные
		организаци- онно-управ- ленческая практика	технологии в ресторанной деятельности Управление технологическими процессами на предприятиях Производственная преддипломная практика
ПК-4 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц	Менеджмент ресторанного Маркетинг ресторанного Экономика ресторанного	гостинично- предприятия гостинично- предприятия гостинично- предприятия	Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Производственная сервисная практика Производственная преддипломная практика
ПК-5 Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг	Бухгалтер- ский учет в ресторане Экономика предприятий питания	Человек и его потребности Деловая культура в ресторанном бизнесе	Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Основы рационального питания Современные системы и концепции питания Производственная практика (научночисследовательская работа) Производственная преддипломная практика

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	обысокий уровень («отлично»)	
/ этап	(индикаторы	уровень («удовлетворитель-	(хорошо»)	(«отлично»)	
, 51411	достижения	но)	(хорошо»)		
	компетенций,	но)			
	закрепленные за				
	дисциплиной)				
1	2	3	4	5	
УК-1 /	УК-1.2 Опреде-	Знать: принципы и	<b>Знать:</b> принципы	<b>Знать:</b> принципы и	
основ-	ляет и ранжиру-	методы поиска	и методы поиска,	методы поиска, анали-	
ной	ет информацию,	информации, ка-	анализа и синтеза	за и синтеза информа-	
11011	требуемую для	сающейся техно-	информации, ка-	ции, касающейся тех-	
	решения постав-	логии продаж;	сающейся техно-	нологии продаж;	
	ленной задачи	Уметь: применять	логии продаж;	принципы и методы	
	УК-1.4 При об-	принципы и мето-	Уметь: применять	системного подхода в	
	работке	ды поиска	принципы и мето-	технологии продаж.	
	информации от-	информации в сфе-	ды поиска, анализа	Уметь: применять	
	личает факты от	ре продаж.	и синтеза информа-	принципы и методы	
	мнений, интер-	Владеть: практи-	ции; грамотно,	поиска, анализа и син-	
	претаций, оце-	ческими навыками	логично, аргумен-	теза информации;	
	нок, формирует	поиска информа-	тированно форми-	грамотно, логично,	
	собственные	ции, касающейся	ровать собственные	аргументированно	
	мнения и сужде-	технологии продаж	суждения и оценки;	формировать соб-	
	ния, аргументи-	_	отличать факты от	ственные суждения и	
	рует свои вы-		мнений, интерпре-	оценки; отличать фак-	
	воды, в том чис-		таций, оценок и т.д.	ты от мнений, интер-	
	ле с примене-		в рассуждениях	претаций, оценок и	
	нием философ-		других участников	т.д. в рассуждениях	
	ского поня-		деятельности;	других участников де-	
	тийного аппа-		Владеть: практи-	ятельности; приме-	
	рата		ческими навыками	нять принципы и ме-	
			поиска, анализа и	тоды системного под-	
			синтеза информа-	хода для решения по-	
			ции, касающейся	ставленных задач в	
			технологии	сфере продаж.	
			продаж; навыками	<b>Владеть:</b> практиче-	
			комплексного и	скими навыками поис-	
			сравнительного	ка, анализа и синтеза	
			анализа продаж в	информации, ка-	
			сфере гостинично-	сающейся технологии	
			ресторанной дея-	продаж; практически-	

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания Пороговый		Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«отлично»)	
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)		
	достижения	но)			
1	2	3	4	5	
ПК-2 /	Применяет на	Знать должност-	тельности.  Знать: должност-	ми навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере продаж, навыками комплексного и сравнительного анализа продаж в сфере гостинично-ресторанной деятельности.  Знать: технологиче-	
основ-	практике основы	ные инструкции в	ные инструкции в	ские процессы и	
нои	организации, планирования и	гостинично-ресто-ранной деятельно-	гостинично-ресто-ранной деятельно-	должностные инструкции в гости-	
	контроля дея-	сти	сти, методы оценки	нично-ресторанной	
	тельности под-	<b>Уметь:</b> контроли-	персонала.	деятельности, спосо-	
	чиненных, тео-	ровать выполнение	Уметь: контроли-	бы стимулирования	
	рии мотивации	должностных	ровать выполнение	продаж и методы	
	персонала и	инструкций в го-	должностных	оценки персонала.	
	обеспечения ло-	стинично-ресторан-	инструкций в го-	<b>Уметь:</b> контролиро-	
	яльности персо-	ной деятельности в	стинично-ресторан-	вать выполнение тех-	
	нала	сфере продаж	ной деятельности в	нологических процес-	
		Владеть: навы-	* * *	сов и должностных	
		ками контроля вы-	Владеть: навы-	инструкций в гости-	
		полнения долж-	ками контроля выполнения долж-	нично-ресторанной деятельности в сфере	
		инструкций в го-	ностных	продаж	
		стинично-ресторан-	инструкций в го-	<b>Владеть:</b> навыками	
		ной деятельности в	стинично-ресторан-	контроля выполнения	
		сфере продаж	ной деятельности в	технологических	
			сфере продаж	процессов и долж-	
				ностных инструкций в	
				гостинично-ресторан-	
				ной деятельности в сфере продаж	
ПК-4 /	ПК-4.3 Приме-	<i>Знать:</i> методы	<b>Знать:</b> методы	Знать: методы оцен-	
основ-	няет на практике	оценки эффектив-	оценки эффектив-	ки эффективности си-	
ной	методы оценки	ности системы	ности системы	стемы контроля дея-	
	эффективности	контроля деятель-	контроля деятель-	тельности отдела	
	системы контро-	ности отдела	ности отдела	продаж гостиничного	
	ля деятельности	продаж гостинич-	продаж гостинич-	предприятия методы	
	департаментов	ного предприятия	ного предприятия	оценки эффективно-	
	(служб, отделов)	<b>Уметь:</b> анализиро	методы оценки	сти системы контроля	

Код	Показатели Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«отлично»)
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)	(((0.13111 1110//)
	, -	` •	(морошо»)	
1	2	3	4	5
	гостиничного комплекса ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания	вать проблемы функционирования системы контроля Владеть: навыками определения форм и методов контроля бизнеспроцессов отдела продаж гостиничных предприятий,	эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприятия питания Уметь: анализировать проблемы функционирования системы контроля, определять проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Владеть: навыками определения форм бизнеспроцессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов.	деятельности отдела продаж предприятия питания уметь: анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. определять проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Владеть: навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов. навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных комплексов. навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж предприятия питания, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж предприятия питания
ПК-5 /	ПК-5.1 Обладает	Знать: основы	Знать: основы	Знать: основы меж-
основ-	навыками орга-	межличностного и	межличностного и	личностного и де-
ной	низации устных	делового общения,	делового общения,	лового общения, пе-

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«отлично»)	
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)		
	достижения	но)			
1	2	3	4	5	
	и письменных	основы деловых и	переговоров,	реговоров, конфлик-	
	коммуникаций с	межличностных	конфликтологии,	тологии, социально-	
	потребителями,	коммуникаций,	социально-культур-	культурных норм	
	партнерами,	правила проведе-	ных норм бизнес-	бизнес-коммуника-	
	заинтересован-	ния совещаний и	коммуникации, ме-	ции, методы меж-	
	ными сторонами	собраний тру-	тоды межкультур-	культурного взаи-	
		дового коллектива.	ного взаимодей-	модействия с потреби-	
		<b>Уметь:</b> соблюдать	ствия с потребите-	телями, партнерами и	
		протокол деловых	лями, партнерами и	заинтересованными	
		встреч и этикет;	заинтересованными	сторонами; основы де-	
		Владеть: на-	сторонами; спосо-	ловых и межличност-	
		выками организа-	бы формирования	ных коммуникаций,	
		ции устных и письменных	лояльности внутренних и внешних	правила проведения совещаний и собраний	
		коммуникаций с	потребителей.	трудового коллектива,	
		потребителями,	Уметь: соблюдать	способы формирова-	
		партнерами и заин-	протокол деловых	ния лояльности внут-	
		тересованными	встреч и этикет;	ренних и внешних	
		сторонами;	проводить встречи,	потребителей.	
		1 /	переговоры и пре-	<b>Уметь:</b> соблюдать	
			зентации гостинич-	протокол деловых	
			ного продукта,	встреч и этикет с уче-	
			продукции и услуг	том национальных и	
			предприятия пита-	корпоративных осо-	
			ния потребителям,	бенностей потреби-	
			партнерам и заин-	телей, сотрудников,	
			_	партнеров и заинтере-	
			ронам.	сованных сторон; про-	
			<b>Владеть:</b> на-	водить встречи, пе-	
			выками организа-	реговоры и презента-	
			ции устных и	·	
			письменных коммуникаций с	продукта, продукции и услуг предприятия	
			потребителями,	питания потребите-	
			партнерами и заин-	лям, партнерам и	
			тересованными	заинтересованным	
			сторонами; навы-	-	
			ками разрешения	<b>Владеть:</b> навы-	
			проблемных ситуа-	ками организации уст-	
			ций потребителей,	ных и письменных	
			партнеров и заин-	коммуникаций с	
			тересованных сто-	потребителями, парт-	
			рон.	нерами и заинтересо-	
				ванными сторонами;	
				навыками разрешения	
				проблемных ситуаций	

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания компетенций	Пороговый уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень («отлично»)	
/ этап	(индикаторы достижения	(«удовлетворитель- но)	(хорошо»)		
1	2	3	4	5	
				потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.	

# 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценоч	ные	Описание
п/п	дисциплины	контролируем	формирования	средст	ва	шкал
		ой		наименова-	$N_{\underline{0}}N_{\underline{0}}$	оценивания
		компетенции		ние	заданий	
		(или её части)				
1	2	3	4	5	6	7
1	Продажи как	УК-3	Лекция, прак-	Задания и		согласно
	структурированн	ПК-4	тическое заня-	контрольные	Задание	таб. 7.2
	ый процесс	ПК-6	тие № 1, СРС	вопросы к	к прак-	
				устному	тиче-	
				опросу по	скому	
				теме №1	занятию	
				кейс-задачи	<b>№</b> 1	
				БТ3		
2	Организация	УК-3	Лекция, прак-	Задания и		согласно
	обслуживания	ПК-4	тическое заня-	контрольные	Задание	таб. 7.2
	клиентов	ПК-6	тие № 2, СРС	вопросы к	к прак-	
				устному	тиче-	
				опросу по	скому	
				теме №2	занятию	
				кейс-задачи	№ 2	
				БТ3		
3	Специфика	УК-3	Лекция, прак-	Задания и	Задание	согласно
	реализации	ПК-4	тическое заня-	контрольные	к прак-	таб. 7.2
	продаж в	ПК-6	тие № 3, СРС	вопросы к	тиче-	
	индустрии			устному	скому	
	гостеприимства			опросу по	занятию	
	-			теме №3	№ 3	
				кейс-задачи		
				БТ3		
4	Разрешение	УК-3	Лекция, прак-	Задания и	Задание	согласно
	конфликтных	ПК-4	тическое заня-	контрольные	к прак-	таб. 7.2
	ситуаций	ПК-6	тие № 4, СРС	вопросы к	тиче-	
				устному	скому	

No	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценоч	ные	Описание
п/п	дисциплины	контролируем	формирования	средст	ва	шкал
		ой		наименова-	$N_0N_0$	оценивания
		компетенции		ние	заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				опросу по теме №4	занятию № 4	
				кейс-задачи БТЗ		
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №5 кейс-задачи	Задание к прак- тиче- скому занятию № 5	согласно таб. 7.2

### Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тема: «Продажи как структурированный процесс»

1.Выбрать правильный ответ:

Первым этапом продажи является:

- а) установление контакта с покупателем
- б) предложение товара
- в) приветствие продавца
- г) предложение ассортимента

2. Урегулирова	ние конфликта путём в	заимных уступок	носит название
Ответ_			

Кейс-задача

Сфера услуг – особая отрасль продаж, требующая постоянного взаимодействия и переговоров с клиентом. Не все переговоры приводят к оформлению сделки и подписанию договора. Чтобы минимизировать риски, нужно тщательно проанализировать ход каждой встречи. Предложите меры минимизации рисков.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:	
Выберите один правильный ответ:	
Основой продажи компании выступает:  а) качество товара;  б) размеры компании;  в) рыночная стоимость компании.	
Задание в открытой форме:	
Дайте определение целевых сегментов рынка	·
Компетентностно-ориентированная задача:	

На заключительном этапе процесса продажи услуги клиент засомневался в правильности своего выбора. Какие убедительные доводы Вы приведете, чтобы клиент заключил с Вами сделку.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Ман	ссимальный балл
	балл примечание		балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1 Продажи как структурированный процесс контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2 Организация обслуживания клиентов контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия №2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3  Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4  Разрешение конфликтных ситуаций контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50% Выполнил	8	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%

Оценка эффективности функционирования гостиничного предприятия контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ		задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%		задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
CPC	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балл,
- задание в открытой форме 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

### 8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 8.1 Основная учебная литература

#### 8.1 Основная литература

- 1. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. Москва : Дашков и К°, 2017. 279 с. : ил. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767</a> (дата обращения: 18.08.2019). Библиогр. в кн. ISBN 978-5-394-01975-3. Текст : электронный.
- 2. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. Москва : Юнити, 2015. 622 с. : табл., граф., схемы Режим доступа: по подписке. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548</a> (дата обращения: 17.08.2019). ISBN 5-238-00465-6. Текст : электронный.

#### 8.2 Дополнительная литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник : [16+] / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786</a> (дата обращения: 28.07.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02263-0. – Текст : электронный.

- 2. Кондрашов, В.М. Управление продажами : учебное пособие / В.М. Кондрашов ; ред. В.Я. Горфинкель. Москва : Юнити, 2012. 320 с. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?">https://biblioclub.ru/index.php?</a> раде=book&id=118749 (дата обращения: 28.07.2018). ISBN 978-5-238-01259-9. Текст : электронный.
- 3. Памбухчиянц, О.В. Организация коммерческой деятельности: учебник для образовательных учреждений СПО: [12+] / О.В. Памбухчиянц. Москва: Дашков и К°, 2018. 272 с.: ил. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810</a> (дата обращения: 28.07.2018). ISBN 978-5-394-02186-2. Текст: электронный.

#### 8.3 Перечень методических указаний

- 1. Самостоятельная работа [Электронный ресурс]: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. Электрон. текстовые дан. (349 КБ). Курск, 2017. 40 с.
- 2. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Н. Н. Коротеева. Курск : ЮЗГУ, 2016. 16 с.
- 3. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Н. Н. Коротеева. Курск : ЮЗГУ, 2016. 27 с.

#### 8.4 Другие учебно-методические материалы

### 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Маркетинг гостиничного предприятия: www.mgiit.ru

Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2009. - 408c. / http://tourism-book.com/

Технологии продаж: <a href="http://prodawez.ru">http://prodawez.ru</a>

#### 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при

проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернетресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из

приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность способствует распределить нагрузку, более глубокому равномерно качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам «Технологии продаж гостинично-ресторанном бизнесе» целью освоения закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» — закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

# 11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### 12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиоколонки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиоколонки.

### 13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на

вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

### 14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

ование для
и подпись лица,
шего изменения

#### МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

		УТВЕРЖДАЮ:
		Декан факультета лингвистики и
		межкультурной коммуникации
		(наименование ф-та полностью)
		100
		О.Л. Ворошилова
		(побнись, инициалы, фамилия)
		« <u> 89</u> » <u> </u>
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММ	ІА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии продах	к в гостинично-ресторан	ном бизнесе
•	(наименование д	
OHOH DO 42 02 02 F.		
ОПОП ВО 43.03.03 Го	остиничное дело фр и наименование направления	подготовки (специальности)
ши	рр и наименование направления	поосотовки (специальности)
направленность (профи	иль) «Ресторанная деят	ельность»
	наименование направленности	
форма обучения	заочная	
(очна	я, очно-заочная, заочная)	
		*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с  $\Phi$ ГОС ВО − бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО <u>43.03.03 Гостиничное дело</u>, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО <u>43.03.03 Гостиничное дело</u>, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса

No <u>1</u> «  $\mathcal{B}$ »  $\mathcal{O}$  20  $\mathcal{G}$  г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой	Горюшкина Н.Е.
Разработчик программы	Третьяк А.С.
К.И.Н. ( ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)	
Директор научной библиотеки <u>Blacaf</u>	Макаровская В.Г.
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсужде	на и рекомендована к
реализации в образовательном процессе на основании учебн	
43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Рестор	
одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25»	
седании кафедры и СКС, проголого «108 вооз	
(наименование кафедры, дато	а номер протокола)
	а, помер протокому
Зав. кафедрой	2
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсужде реализации в образовательном процессе на основании учебн 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Рестор	ого плана ОПОП ВО ранная деятельность»,
одобренного Ученым советом универ ситета (протокол № 9«25»	№ 06.20 Дг.), на за-
седании кафедры // / проголом в об дова	
(наименование қафедры, даты	
Зав. кафедрой	
Зав. кафедроп	
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсужде	на и рекомендована к
реализации в образовательном процессе на основании учебн	ого плана ОПОП ВО
43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Рестор	ранная деятельность»,
одобренного Ученым советом университета (протокол № 9«Д» седании кафедры <u>шскс</u> протокол № 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	> 06 2029г.), на за- ДЗ
Зав. кафедрой Маля ————	

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

#### 1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» является формирование у студентов знаний и навыков, необходимых для осуществления продаж в гостинично-ресторанном бизнесе.

#### 1.2 Задачи дисциплины

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- исследование теоретических основ и принципов технологии продаж;
- изучение закономерностей и правил ведения успешных продаж;
- приобретение навыков ведения продаж в гостинично-ресторанном бизнесе и самостоятельной организации продаж.

# 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемы	е результаты освоения	Код	Планируемые результаты
основной	профессиональной	и наименование	обучения по дисциплине,
образова	тельной программы	индикатора	соотнесенные с индикаторами
(компете	нции, закрепленные	достижения	достижения компетенций
3a	дисциплиной)	компетенции,	
код	наименование	закрепленного	
компетенции	компетенции	за дисциплиной	
УК-1	Способен осу-	УК-1.2 Определяет и	<b>Знать:</b> принципы и методы
	ществлять поиск,	ранжирует информа-	поиска, анализа и синтеза
	критический анализ и	цию, требуемую для	информации, касающейся тех-
	синтез информации,	решения поставлен-	нологии продаж
	применять системный	ной задачи	<b>Уметь:</b> применять принципы и
	подход для решения		методы поиска, анализа и син-
	поставленных задач		теза информации; грамотно,
			логично, аргументированно
			формировать собственные суж-
			дения и оценки.
			Владеть: практическими навы-
			ками поиска, анализа и синтеза
			информации, касающейся тех-
			нологии продаж
		УК-1.4 При обра-	Знать: принципы и методы си-
		ботке информации	стемного подхода в технологии
		отличает факты от	продаж.
		мнений, интерпрета-	<b>Уметь:</b> отличать факты от мне-

Планируемы	е результаты освоения	Код	Планируемые результаты
основной профессиональной		и наименование	обучения по дисциплине,
образовательной программы		индикатора	соотнесенные с индикаторами
(компетенции, закрепленные		достижения	достижения компетенций
за дисциплиной)		компетенции,	
код	наименование	закрепленного	
компетенции	компетенции	за дисциплиной	
		ций, оценок, формирует собственные	ний, интерпретаций, оценок и
		рует собственные мнения и суждения,	т.д. в рассуждениях других
		аргументирует свои	участников деятельности; применять принципы и методы си-
		выводы, в том числе	стемного подхода для решения
		с применением фи-	поставленных задач в сфере
		лософского поня-	продаж.
		тийного аппарата	Владеть: практическими навы-
		1	ками выбора оптимальных
			способов решения задач, исходя
			из действующих правовых
			норм, имеющихся ресурсов и
			ограничений в сфере продаж,
			навыками комплексного и срав-
			нительного анализа продаж в
			сфере гостинично-ресторанной деятельности.
ПК-2	Способен управлять	ПК-2.2 Применяет на	<i>Знать:</i> технологические
	технологическими	практике основы	процессы и должностные
	процессами и органи-	организации, плани-	инструкции в гостинично-
	зовывать деятельность	рования и контроля	ресторанной деятельности,
	персонала предприя-	деятельности подчи-	способы стимулирования
	тий общественного пи-	ненных, теории моти-	продаж и методы оценки персо-
	тания, ресторанов, гостиниц питания, ресто-	вации персонала и обеспечения лояль-	нала. <i>Уметь:</i> контролировать выпол-
	ранов, гостиниц	ности персонала	нение технологических процес-
	ранов, гостиниц	пости персопала	сов и должностных инструкций
			в гостинично-ресторанной дея-
			тельности в сфере продаж
			Владеть: навыками контроля
			выполнения технологических
			процессов и должностных
			инструкций в гостинично-
			ресторанной деятельности в
THE A	G	HIC 4.2 H	сфере продаж
ПК-4	Способен применять	ПК-4.3 Применяет на	Знать: методы оценки эффек-
	оптимальные техно-	практике методы	тивности системы контроля де-
	при формировании го-	оценки эффективно- сти системы контро-	ятельности отдела продаж го-
	при формировании го-	ля деятельности	стиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализировать про-
	ного продукта	департаментов	блемы функционирования си-
	предприятий обще-	(служб, отделов) го-	стемы контроля, прогнозиро-
	ственного питания, ре-	стиничного	вать последствия и принимать
	сторанов и гостиниц	комплекса	меры по их исправлению.
	,		<b>Владеть:</b> навыками по опреде-
L	1	1	1 77

Планируемы	е результаты освоения	Код	Планируемые результаты
	і профессиональной	и наименование	обучения по дисциплине,
образовательной программы		индикатора	соотнесенные с индикаторами
	гнции, закрепленные	достижения	достижения компетенций
3a	дисциплиной)	компетенции,	
код	наименование	закрепленного	
компетенции	компетенции	за дисциплиной	
			лению форм и методов контро- ля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприя-
			тий, выявлению проблем в си-
			стеме контроля и определению уровня эффективности деятель-
			ности отдела продаж гостиничных комплексов.
		ПК-4.5 Применяет на	Знать: методы оценки эффек-
		практике методы оценки эффективности системы контро-	тивности системы контроля деятельности отдела продаж
		ля деятельности	предприятия питания Уметь: анализировать про-
		департаментов	блемы функционирования си-
		(служб, отделов) предприятий питания	стемы контроля, прогнозировать последствия и принимать
		продприяти интиния	меры по их исправлению.
			Владеть: навыками по опреде-
			лению форм и методов контро-
			ля бизнес-процессов отдела
			продаж предприятия питания, выявления проблем в системе
			контроля и определения уровня
			эффективности деятельности
			отдела продаж предприятия пи-
			тания
ПК-5	Способен использо-	ПК-5.1 Обладает на-	
	вать современные на-	выками организации	<i>Знать:</i> основы межличност-
	учные принципы ис-	устных и письмен-	ного и делового общения, пе-
	следования рынка го-	ных коммуникаций с	реговоров, конфликтологии,
	стинично-ресторанных	потребителями, парт-	социально-культурных норм
	услуг	нерами, заинтересо-	бизнес-коммуникации, методы
		ванными сторонами	межкультурного взаимодействия с потребителями, партне-
			рами и заинтересованными сто-
			ронами; основы деловых и меж-
			личностных коммуникаций,
			правила проведения совещаний
			и собраний трудового коллек-
			тива, способы формирования
			лояльности внутренних и внеш-
			них потребителей.
			Уметь: соблюдать протокол
			деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпора-
		<u> </u>	том национальных и корпора-

Планируемы	е результаты освоения	Код	Планируемые результаты
	і профессиональной	и наименование	обучения по дисциплине,
образова	тельной программы	индикатора	соотнесенные с индикаторами
(компете	нции, закрепленные	достижения	достижения компетенций
за	дисциплиной)	компетенции,	
код	наименование	закрепленного	
компетенции	компетенции	за дисциплиной	
			тивных особенностей потреби-
			телей, сотрудников, партнеров
			и заинтересованных сторон;
			проводить встречи, переговоры
			и презентации гостиничного
			продукта, продукции и услуг
			предприятия питания потреби-
			телям, партнерам и заинтересо-
			ванным сторонам.
			<b>Владеть:</b> навыками органи-
			зации устных и письменных
			коммуникаций с потребите-
			лями, партнерами и заинтересо-
			ванными сторонами; навыками
			разрешения проблемных ситуа-
			ций потребителей, партнеров и
			заинтересованных сторон.

### 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе.

#### 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

таолица з объем днециплины	
Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных за-	10
нятий (всего)	

Виды учебной работы	Всего, часов
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	93,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

# 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

No	Раздел (тема)	Содержание			
п/п	дисциплины				
1	Продажи как	Особенности технологии продаж в сфере услуг. Исследования: сбор полноценной информации. Определение и выбор целевых сегментов рынка. Продвижение, продажи и сбыт.			
	структурированн ый процесс.				
2	Организация обслуживания клиентов.	Особенности обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. Взаимодействие с клиентом. Психологические установки в обращении с клиентами. Управление корпоративной культурой и максимизация продаж, как инструмента коммуникативного маркетинга. Понятие корпоративной культуры. Маркетинговые коммуникации. Визуализация максимального уровня продаж.			
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента. Развитие коммерческого интеллекта. Реализация продаж: особенности и методы. Ментальная матрица продаж. Обеспечение комфортной внутренний и внешней среды при продаже.			
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	Особенности работы с жалобами и претензиями клиентов. Классификации жалоб. Работа с возражениями и сомнениями клиента гостиницы. Разрешение конфликтных ситуаций. Этапы вза- имодействия с клиентом. Предупреждение конфликтной ситуации. Завершение сделки и метод завершения продаж услуг.			
5	Оценка эффек-	Экономическая эффективность продаж гостинично-ресторанного			

	тивности функци- предприятия. Рентабельность. Затраты. Доходы от деятели		
	онирования го-	Виды доходов. Прибыль. Виды прибыли. Основные правила	
	стинично-ресто-	о- ценообразования. Зависимость цены от состояния рынка спроса.	
	ранного предпри-	Координация маркетингового и финансового подходов	
	ятия к ценообразованию. Схема расчета цены. Расчет цен на основе безвалютного обмена. Дифференциация цен, скидки.		

Таблица 4.1.2 - Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

<b>№</b> π/	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности		Учебно- Формы теку- методиче щего контро-		Компет енции		
П		лек., час	<b>№</b> лаб.	№ пр.	ские материа- лы	сти (по	неде-	
1	2	3	4	5	6	7		8
1	Продажи как	1		1	У-	УО, Т	, K3 (2)	УК-1
	структурированный процесс.				1,2,3,4,5 MY-1,2			ПК-2 ПК-4 ПК-5
2	Организация обслуживания клиентов.	1		1	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т	, K3 (6)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	1	_	1	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (10)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	-	_	2	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (14)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.	1	_	1	У- 1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, (18)	Т, КЗ	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов

#### 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

#### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

No	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	Продажи как структурированный процесс.	1
2	Организация обслуживания клиентов.	1

3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	1
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	2
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторан-	1
	ного предприятия.	
Итого		6

#### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

No			Время,
раздела	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	затрачиваемое
1 *	танменование раздела (темы) днециплины		на выполнение
(темы)			СРС, час
1	Продажи как структурированный процесс.	1-2 недели	13,9
2	Организация обслуживания клиентов.	3-6 недели	20
3	Специфика реализации продаж в инду-	7-10 недели	20
3	стрии гостеприимства		
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	11-14 недели	20
	Оценка эффективности функционирова-		20
5	ния гостинично-ресторанного предприя-	15-18 недели	
	тия.		
Итого	93,9		

### 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.
  - типографией университета:
- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- -удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

### 6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

No॒	Наименование раздела (темы лекции,	Используемые интерактивные	Объем,
	практического или лабораторного занятия)	образовательные технологии	час
1	Продажи как структурированный процесс.	Работа в малых группах	1
2	Организация обслуживания клиентов.	Дискуссия	1
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	Работа в малых группах	1
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	Круглый стол	1
Ито	го:		4

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует гражданскому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества представителей данной отрасли экономики, высокого профессионализма представителей производства, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества, а также примеры гражданственности, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы — качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

### 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины					
	(модули)и практики, при изучении/ прохождении					
	которых формируется данная компетенция					
	начальный основной завершающий					
1	2	3	4			
УК-1 Способен осуществлять поиск, крити-	Реклама в	Методы на-	Информационные			
ческий анализ и синтез информации, приме-	индустрии	учных ис-	технологии в ресто-			
нять системный подход для решения по-	гостеприим-	следований	ранной деятельно-			
ставленных задач	ства	Человек и	сти			
	Математика	его потреб-	Управление техно-			
	Информати-	ности	логическими			
	ка	Мировое го-	процессами на			
	Бухгалтер-	стиничное	предприятиях го-			
	ский учет в	хозяйство	степриимства			
	ресторане		Культура питания			
	Экономика		народов мира			
	предприятий		Производственная			
	питания		практика (научно-			
	Философия		исследовательская			
	Экономика и		работа)			
	организация		Производственная			
	производ-		преддипломная			
	ства		практика			
	Введение в					
	направление					
	подготовки					
	и планирова-					
	ние профес-					

	1	I	
	сиональной		
	карьеры		
ПК-2 Способен управлять технологически-	Документи-	Деловая	Банкеты и приемы
ми процессами и организовывать деятель-	рование	культура в	Управление персо-
ность персонала предприятий обществен-	управленче-	ресторанном	налом на предприя-
ного питания, ресторанов, гостиниц	ской дея-	бизнесе	тиях гостеприим-
	тельности	Производ-	ства
		ственная	Информационные
		организаци-	технологии в ресто-
		онно-управ-	ранной деятельно-
		ленческая	сти
		практика	Управление техно-
			логическими
			процессами на
			предприятиях
			Производственная
			преддипломная
			практика
ПК-4 Способен применять оптимальные	Менеджмент	гостинично-	Управление персо-
технологические приемы при формирова-	ресторанного	предприятия	налом на предприя-
нии гостинично-ресторанного продукта	Маркетинг	гостинично-	тиях гостеприим-
предприятий общественного питания, ре-	ресторанного	предприятия	ства
сторанов и гостиниц	Экономика	гостинично-	Производственная
	ресторанного	предприятия	сервисная практика
			Производственная
			преддипломная
			практика
ПК-5 Способен использовать современные	Бухгалтер-	Человек и	Управление персо-
научные принципы исследования рынка го-	ский учет в	его потреб-	налом на предприя-
стинично-ресторанных услуг	ресторане	ности	тиях гостеприим-
	Экономика	Деловая	ства
	предприятий	культура в	Основы рациональ-
	питания	ресторанном	ного питания
		бизнесе	Современные си-
			стемы и концепции
			питания
			Производственная
			практика (научно-
			исследовательская
			работа)
			Производственная
			преддипломная
			практика

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«отлично»)	
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)		
	достижения	но)	(		
	компетенций,	110)			
	закрепленные за				
	дисциплиной)				
1	2	3	4	5	
УК-1 /	УК-1.2 Опреде-	<b>Знать:</b> принципы и	<i>Знать:</i> принципы	<b>Знать:</b> принципы и	
основ-	ляет и ранжиру-	методы поиска	и методы поиска,	методы поиска, анали-	
ной	ет информацию,	информации, ка-	анализа и синтеза	за и синтеза информа-	
	требуемую для	сающейся техно-	информации, ка-	ции, касающейся тех-	
	решения постав-	логии продаж;	сающейся техно-	нологии продаж;	
	ленной задачи	<b>Уметь:</b> применять	логии продаж;	принципы и методы	
	УК-1.4 При об-	принципы и мето-	<b>Уметь:</b> применять	системного подхода в	
	работке	ды поиска	принципы и мето-	технологии продаж.	
	информации от-	информации в сфе-	ды поиска, анализа	<b>Уметь:</b> применять	
	личает факты от	ре продаж.	и синтеза информа-	принципы и методы	
	мнений, интер-	<b>Владеть:</b> практи-	ции; грамотно,	поиска, анализа и син-	
	претаций, оце-	ческими навыками	логично, аргумен-	теза информации;	
	нок, формирует	поиска информа-	тированно форми-	грамотно, логично,	
	собственные	ции, касающейся	ровать собственные	аргументированно	
	мнения и сужде-	технологии продаж	суждения и оценки;	формировать соб-	
	ния, аргументи-		отличать факты от	ственные суждения и	
	рует свои вы-		мнений, интерпре-	оценки; отличать фак-	
	воды, в том чис-		таций, оценок и т.д.	ты от мнений, интер-	
	ле с примене-		в рассуждениях	претаций, оценок и	
	нием философ-		других участников	т.д. в рассуждениях	
	ского поня-		деятельности;	других участников де-	
	тийного аппа-		<b>Владеть:</b> практи-	ятельности; приме-	
	рата		ческими навыками	нять принципы и ме-	
			поиска, анализа и	тоды системного под-	
			синтеза информа-	хода для решения по-	
			ции, касающейся	ставленных задач в	
			технологии	сфере продаж.	
			продаж; навыками	<b>Владеть:</b> практиче-	
			комплексного и	скими навыками поис-	
			сравнительного	ка, анализа и синтеза	
			анализа продаж в	информации, ка-	
			сфере гостинично-	сающейся технологии	
			ресторанной дея-	продаж; практически-	
			тельности.	ми навыками выбора	
				оптимальных	
				способов решения за-	
				дач, исходя из дей-	

Код	Показатели	Критерии и шкала оп	енивания компетенци	й
компетенции / этап	оценивания компетенций (индикаторы достижения	Пороговый уровень («удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				ствующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере продаж, навыками комплексного и сравнительного анализа продаж в сфере гостинично-ресторанной деятельности.
ПК-2 /	Применяет на	<i>Знать</i> должност-	<i>Знать:</i> должност-	<i>Знать:</i> технологиче-
основ-	практике основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	ные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности  Уметь: контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж  Владеть: навыками контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	ные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, методы оценки персонала. Уметь: контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж Владеть: навывами контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	ские процессы и должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, способы стимулирования продаж и методы оценки персонала. Уметь: контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж Владеть: навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж
ПК-4 /	ПК-4.3 Приме-	<i>Знать:</i> методы	<i>Знать:</i> методы	<i>Знать:</i> методы оцен-
основ- ной	няет на практике методы оценки эффективности системы контро-	оценкиэффектив-ностисистемыконтролядеятель-ностиотдела	оценки         эффектив-           ности         системы           контроля         деятель-           ности         отдела	ки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного
	ля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	продаж гостиничного предприятия Уметь: анализировать проблемы функционирования	продаж гостинич-ного предприятия	предприятия методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприятия
	ПК-4.5 Применияет на практике	<b>Владеть:</b> контроля навы-	ятельности отдела продаж предприя-	питания <b>Уметь:</b> анализиро-

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«отлично»)	
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)	,	
	достижения	но)	\ 1 /		
1	2	3	4	5	
	методы оценки эффективности	ками определения форм и методов	=	вать проблемы функционирования	
	системы контро- ля деятельности департаментов (служб, отделов)	контроля бизнес- процессов отдела продаж гостинич- ных предприятий,	вать проблемы функционирования системы контроля, определять про-	системы контроля, прогнозировать по- следствия и при- нимать меры по их ис-	
	предприятий пи- тания	1 / 1	блемы функционирования системы контроля, прогно-	правлению. определять проблемы функционирования	
			зировать послед-	системы контроля, прогнозировать по-	
			меры по их исправлению.	следствия и при- нимать меры по их ис-	
			<b>Владеть:</b> навы- ками определения	правлению. <b>Владеть:</b> навыками	
			форм бизнес-	определения форм и	
			процессов отдела продаж гостинич-	методов контроля бизнес-процессов от-	
			ных предприятий, выявления проблем	дела продаж гостиничных предприятий,	
			в системе контроля	выявления проблем в	
			и определение	системе контроля и	
			уровня эффектив-	определение уровня	
			ности деятельности	эффективности дея-	
			отдела продаж го-	тельности отдела	
			стиничных	продаж гостиничных	
			комплексов.	комплексов. навыками	
				определения форм и	
				методов контроля	
				бизнес-процессов от-	
				дела продаж предпри-	
				ятия питания, выявле-	
				ния проблем в си-	
				стеме контроля и	
				определение уровня эффективности дея-	
				тельности отдела	
				продаж предприятия	
				питания	
ПК-5 /	ПК-5.1 Обладает	Знать: основы	<i>Знать:</i> основы	<i>Знать:</i> основы меж-	
основ-	навыками орга-	межличностного и	межличностного и	личностного и де-	
ной	низации устных	делового общения,	делового общения,	лового общения, пе-	
	и письменных	основы деловых и	переговоров,	реговоров, конфлик-	
	коммуникаций с	межличностных	конфликтологии,	тологии, социально-	
	потребителями,	коммуникаций,	социально-культур-	культурных норм	
	партнерами,	правила проведе-	ных норм бизнес-	бизнес-коммуника-	

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций			
компе-	оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий уровень	
тенции	компетенций	уровень	уровень	(«оничисто»)	
/ этап	(индикаторы	(«удовлетворитель-	(хорошо»)	, ,	
	достижения	но)	, ,		
1	2	3	4	5	
	достижения	но)	,	ции, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.  Уметь: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон; проводить встречи, пе-	
				неров и заинтересованных сторон.	
				ванных сторон.	

# 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

No	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценочные		Описание
п/п	дисциплины	контролируем	формирования	средст		шкал
		ой		наименова-	$N_{0}N_{0}$	оценивания
		компетенции		ние	заданий	
1	2	(или её части) 3	4	5	6	7
1	Продажи как	УК-3	Лекция, прак-	Задания и		согласно
1	структурированн	ПК-4	тическое заня-	контрольные	Задание	таб. 7.2
	ый процесс	ПК-6	тие № 1, СРС	вопросы к	к прак-	100. 7.2
	эт продосс		1110 0 12 1, 01 0	устному	тиче-	
				опросу по	скому	
				теме №1	занятию	
				кейс-задачи	No 1	
				БТЗ	, , , ,	
2	Организация	УК-3	Лекция, прак-	Задания и		согласно
	обслуживания	ПК-4	тическое заня-	контрольные	Задание	таб. 7.2
	клиентов	ПК-6	тие № 2, СРС	вопросы к	к прак-	
				устному	тиче-	
				опросу по	скому	
				теме №2	занятию	
				кейс-задачи	№ 2	
				БТЗ		
3	Специфика	УК-3	Лекция, прак-	Задания и	Задание	согласно
	реализации	ПК-4	тическое заня-	контрольные	к прак-	таб. 7.2
	продаж в	ПК-6	тие № 3, СРС	вопросы к	тиче-	
	индустрии			устному	скому	
	гостеприимства			опросу по	занятию	
				теме №3	№ 3	
				кейс-задачи		
				БТЗ		
4	Разрешение	УК-3	практическое	Задания и	Задание	согласно
	конфликтных	ПК-4	занятие № 4,	контрольные	к прак-	таб. 7.2
	ситуаций	ПК-6	CPC	вопросы к	тиче-	
				устному	скому	
				опросу по	занятию	
				теме №4	№ 4	
				кейс-задачи		
				БТ3		
5	Оценка эффектив-	УК-3	Лекция, прак-	Задания и	Задание	согласно
	ности функциони-	ПК-4	тическое заня-	контрольные	к прак-	таб. 7.2

No	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценочные		Описание
п/п	дисциплины	контролируем	формирования	средства		шкал
		ой		наименова-	$N_{\circ}N_{\circ}$	оценивания
		компетенции		ние	заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	рования гости-	ПК-6	тие № 5, СРС	вопросы к	тиче-	
	нично-ресторан-			устному	скому	
	ного предприятия			опросу по	занятию	
				теме №5	№ 5	
				кейс-задачи		
				БТ3		

### Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тема: «Продажи как структурированный процесс»

1.Выбрать правильный ответ:

Первым этапом продажи является:

- а) установление контакта с покупателем
- б) предложение товара
- в) приветствие продавца
- г) предложение ассортимента

2.	Урегулирование	конфликта	путём	взаимных	уступок	носит	назван	И
	OTROT							

Кейс-залача

Сфера услуг — особая отрасль продаж, требующая постоянного взаимодействия и переговоров с клиентом. Не все переговоры приводят к оформлению сделки и подписанию договора. Чтобы минимизировать риски, нужно тщательно проанализировать ход каждой встречи. Предложите меры минимизации рисков.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) — вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:
Выберите один правильный ответ:
Основой продажи компании выступает:  а) качество товара; б) размеры компании; в) рыночная стоимость компании.
Задание в открытой форме:
Дайте определение целевых сегментов рынка
Компетентностно-ориентированная задача:

На заключительном этапе процесса продажи услуги клиент засомневался в правильности своего выбора. Какие убедительные доводы Вы приведете, чтобы клиент заключил с Вами сделку.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

# 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Таолица 7.4—Порядок начисл Форма контроля		иальный балл	1	ссимальный балл
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1 Продажи как структурированный процесс контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2 Организация обслуживания клиентов контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия №2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3  Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4  Разрешение конфликтных ситуаций контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ	4	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4  Оценка эффективности функционирования гостиничного предприятия контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
CPC	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	

Зачет	0	36
Итого	24	100

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балл,
- задание в открытой форме 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

### 8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 8.1 Основная учебная литература

#### 8.1 Основная литература

- 3. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. Москва : Дашков и К°, 2017. 279 с. : ил. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767</a> (дата обращения: 18.08.2019). Библиогр. в кн. ISBN 978-5-394-01975-3. Текст : электронный.
- 4. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. Москва : Юнити, 2015. 622 с. : табл., граф., схемы Режим доступа: по подписке. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548</a> (дата обращения: 17.08.2019). ISBN 5-238-00465-6. Текст : электронный.

#### 8.2 Дополнительная литература:

- 4. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник : [16+] / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. 9-е изд. Москва : Дашков и К°, 2018. 446 с. : ил. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786</a> (дата обращения: 28.07.2019). Библиогр. в кн. ISBN 978-5-394-02263-0. Текст : электронный.
- 5. Кондрашов, В.М. Управление продажами : учебное пособие / В.М. Кондрашов ; ред. В.Я. Горфинкель. Москва : Юнити, 2012. 320 с. Режим доступа: по подписке. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?">https://biblioclub.ru/index.php?</a> раде=book&id=118749 (дата обращения: 28.07.2018). ISBN 978-5-238-01259-9. Текст : электронный.
- 6. Памбухчиянц, О.В. Организация коммерческой деятельности: учебник для образовательных учреждений СПО: [12+] / О.В. Памбухчиянц. Москва: Дашков

и К°, 2018. – 272 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810</a> (дата обращения: 28.07.2018). – ISBN 978-5-394-02186-2. – Текст : электронный.

#### 8.3 Перечень методических указаний

- 4. Самостоятельная работа [Электронный ресурс]: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. Электрон. текстовые дан. (349 КБ). Курск, 2017. 40 с.
- 5. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Н. Н. Коротеева. Курск : ЮЗГУ, 2016. 16 с.
- 6. Технологии продаж [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Н. Н. Коротеева. Курск : ЮЗГУ, 2016. 27 с.

#### 8.4 Другие учебно-методические материалы

### 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Маркетинг гостиничного предприятия: www.mgiit.ru

Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2009. - 408c. / http://tourism-book.com/

Технологии продаж: <a href="http://prodawez.ru">http://prodawez.ru</a>

#### 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность

курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать обращать учебный материал, внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернетресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы у студентов умения работать с учебником способствуют выработке Изучение литературой. литературы составляет значительную самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по

каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность способствует равномерно распределить нагрузку, более глубокому качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» c целью освоения И закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» — закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

# 11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### 12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиоколонки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиоколонки.

### 13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

### 14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер	Номера страниц			Всего	П	Основание для	
измене-	изме-	заме-	аннулиро-	но-	стра-	Дат а	изменения и подпись лица,
кин	ненных	ненных	ванных	вых	ниц		проводившего изменения
	I	l			1	L	