

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 27.09.2022 00:20:05

Уникальный программный ключ  
abd894de8ff3e434f187d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе»**

**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:**

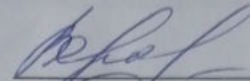
Продажи как структурированный процесс. Организация обслуживания клиентов. Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства. Разрешение конфликтных ситуаций. Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 25 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»  
(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело 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.).

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

№ 1 «29» 08 2019 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 \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

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 История, протокол №700811  
(наименование 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 №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры История, протокол №108290822  
(наименование 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 №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



# 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

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	<p><b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж</p> <p><b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p><b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж</p>
		УК-1.4 При обработке информации	<p><b>Знать:</b> принципы и методы системного подхода в технологии</p>

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата	продаж. <b>Уметь:</b> отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими 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.
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц питания, ресторанов, гостиниц	ПК-2.2 Применяет на практике основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	<b>Знать:</b> технологические процессы и должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, способы стимулирования продаж и методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности 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 оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ре-	ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	сторанов и гостиниц	комплекса	меры по их исправлению. <b>Владеть:</b> навыками по определению форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявлению проблем в системе контроля и определению уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов.
		ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприятия питания <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> 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 внешних потребителей. <b>Уметь:</b> соблюдать протокол

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			<p>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.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

## 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)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Продажи  как структурированный процесс.	Особенности технологии продаж в сфере услуг. Исследования: сбор полноценной информации. Определение и выбор целевых сегментов рынка. Продвижение, продажи и сбыт.
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 внутренней 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 взаимодействия 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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
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, КЗ (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, КЗ (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, Т, КЗ (10)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	4	—	4	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ (14)	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, Т, КЗ (18)	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-ресторанного предприятия.	4
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
Итого:			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 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, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Реклама в индустрии гостеприимства Математика Информатика Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания Философия Экономика и организация производства Введение в направление	Методы научных исследований Человек и его потребности Мировое гостиничное хозяйство	Информационные технологии в ресторанной деятельности Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Культура питания народов мира Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика

	подготовки и планирование профессиональной карьеры		
ПК-2 Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	Документирование управленческой деятельности	Деловая культура в ресторанном бизнесе Производственная организационно-управленческая практика	Банкеты и приемы Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Информационные 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 ресторанный Маркетинг ресторанный Экономика ресторанный	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	Бухгалтерский 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 (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 компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций ( <i>индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной</i> )	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-1 / основной	УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.4 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска информации, касающейся технологии продаж; <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска информации в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска информации, касающейся технологии продаж	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; навыками комплексного и сравнительного анализа продаж в сфере гостинично-ресторанной дея-	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; принципы и методы системного подхода в технологии продаж. <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; практически-



Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			тельности.	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.
ПК-2 / основной	Применяет на практике основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	<b>Знать</b> должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности <b>Уметь:</b> контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	<b>Знать:</b> должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	<b>Знать:</b> технологические процессы и должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, способы стимулирования продаж и методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж
ПК-4 / основной	ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализиро	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия методы оценки	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия методы оценки эффективности системы контроля

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	гостиничного комплекса ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания	<p>вать проблемы функционирования системы контроля</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий,</p>	<p>эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприятия питания</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, определять проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения форм бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов.</p>	<p>деятельности отдела продаж предприятия питания</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> 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 предприятия питания, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж предприятия питания</p>
ПК-5 / основной	ПК-5.1 Обладает навыками организации устных	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения,	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения,	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения, пе-

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	<p>основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами;</p>	<p>переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет; проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>	<p>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 внешних потребителей.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол 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.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций</p>

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Продажи как структурированный процесс	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №1 кейс-задачи БТЗ	Задание к практическому занятию № 1	согласно таб. 7.2
2	Организация обслуживания клиентов	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №2 кейс-задачи БТЗ	Задание к практическому занятию № 2	согласно таб. 7.2
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №3 кейс-задачи БТЗ	Задание к практическому занятию № 3	согласно таб. 7.2
4	Разрешение конфликтных ситуаций	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному	Задание к практическому	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ 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	Задание к практическому занятию № 5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		

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

Оценка эффективности функционирования гостиничного предприятия <i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</i>		задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%		задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
СРС	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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767> (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: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548> (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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> (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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810> (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](http://www.mgiit.ru)

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

Технологии продаж: <http://prodawez.ru>

## 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 выяснения 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 Интернет-ресурсах.

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 немислима 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 равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой 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, аудиокolonки.

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

### **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 изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)  
О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » августа 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная

(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 43.03.03 Гостиничное дело, 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса

№ 1 «29» 08 2019 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 \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

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 История, протокол №700811  
(наименование 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 №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры История, протокол №700822  
(наименование 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 №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

# 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

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки. <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж
		УК-1.4 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретирует	<b>Знать:</b> принципы и методы системного подхода в технологии продаж. <b>Уметь:</b> отличать факты от мнений

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		ций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата	ний, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими 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.
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц питания, ресторанов, гостиниц	ПК-2.2 Применяет на практике основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	<b>Знать:</b> технологические процессы и должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, способы стимулирования продаж и методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности 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 оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц	ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. <b>Владеть:</b> навыками по опреде-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			лению форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявлению проблем в системе контроля и определению уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов.
		ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания	<p><b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприятия питания</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению.</p> <p><b>Владеть:</b> 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</p>
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	<p><b>Знать:</b> 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 внешних потребителей.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпора-</p>

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

## 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

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	10

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)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Продажи как структурированный процесс.	Особенности технологии продаж в сфере услуг. Исследования: сбор полноценной информации. Определение и выбор целевых сегментов рынка. Продвижение, продажи и сбыт.
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 внутренней 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 взаимодействия с клиентом. Предупреждение конфликтной ситуации. Завершение сделки и метод завершения продаж услуг.
5	Оценка эффек-	Экономическая эффективность продаж гостинично-ресторанного



тивности функционирования гостинично-ресторанного предприятия	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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Продажи как структурированный процесс.	1	—	1	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ (2)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
2	Организация обслуживания клиентов.	1	—	1	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ (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, Т, КЗ (10)	УК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	-	—	2	У-1,2,3,4,5 МУ-1,2	УО, Т, КЗ (14)	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, Т, КЗ (18)	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.	1
2	Организация обслуживания клиентов.	1

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

### 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	13,9
2	Организация обслуживания клиентов.	3-6 недели	20
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	7-10 недели	20
4	Разрешение конфликтных ситуаций.	11-14 недели	20
5	Оценка эффективности функционирования гостинично-ресторанного предприятия.	15-18 недели	20
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

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, 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
Итого:			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, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Реклама в индустрии гостеприимства Математика Информатика Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания Философия Экономика и организация производства Введение в направление подготовки и планирование профес-	Методы научных исследований Человек и его потребности Мировое гостиничное хозяйство	Информационные технологии в ресторанной деятельности Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Культура питания народов мира Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика

	сиональной карьеры		
ПК-2 Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	Документирование управленческой деятельности	Деловая культура в ресторанном бизнесе Производственная организационно-управленческая практика	Банкеты и приемы Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Информационные 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 ресторанный Маркетинг ресторанный Экономика ресторанный	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	Бухгалтерский 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 (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 компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-1 / основной	УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.4 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска информации, касающейся технологии продаж; <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска информации в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска информации, касающейся технологии продаж	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; навыками комплексного и сравнительного анализа продаж в сфере гостинично-ресторанной деятельности.	<b>Знать:</b> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; принципы и методы системного подхода в технологии продаж. <b>Уметь:</b> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки; отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач в сфере продаж. <b>Владеть:</b> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации, касающейся технологии продаж; практически навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из дей-

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		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 / основной	Применяет на практике основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	<b>Знать</b> должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности <b>Уметь:</b> контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	<b>Знать:</b> должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж	<b>Знать:</b> технологические процессы и должностные инструкции в гостинично-ресторанной деятельности, способы стимулирования продаж и методы оценки персонала. <b>Уметь:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж <b>Владеть:</b> навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостинично-ресторанной деятельности в сфере продаж
ПК-4 / основной	ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-4.5 Применяет на практике	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля <b>Владеть:</b> навыками	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж предприя-	<b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела продаж гостиничного предприятия методы оценки эффективности системы контроля деятельности отдела питания <b>Уметь:</b> анализиро-

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания	ками определения форм и методов контроля бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий,	тия питания <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, определять проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. <b>Владеть:</b> навыками определения форм бизнес-процессов отдела продаж гостиничных предприятий, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж гостиничных комплексов.	вать 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. <b>Владеть:</b> 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 предприятия питания, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности отдела продаж предприятия питания
ПК-5 / основной	ПК-5.1 Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами,	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения, основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведе-	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-	<b>Знать:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуника-



Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	заинтересованными сторонами	<p>ния совещаний и собраний трудового коллектива.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами;</p>	<p>коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет; проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>	<p>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.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать протокол 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.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами; навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

**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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Продажи как структурированный процесс	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	Задание к практическому занятию № 1	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		
2	Организация обслуживания клиентов	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	Задание к практическому занятию № 2	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		
3	Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства	УК-3 ПК-4 ПК-6	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	Задание к практическому занятию № 3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		
4	Разрешение конфликтных ситуаций	УК-3 ПК-4 ПК-6	практическое занятие № 4, СРС	Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	Задание к практическому занятию № 4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		
5	Оценка эффективности функциони-	УК-3 ПК-4	Лекция, практическое заня-	Задания и контрольные	Задание к прак-	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	рования гостинично-ресторанного предприятия	ПК-6	тие № 5, СРС	вопросы к устному опросу по теме №5 кейс-задачи БТЗ	тическому занятию № 5	

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 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		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
<p><i>Практическое занятие № 1</i></p> <p>Продажи как структурированный процесс контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ</p>	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
<p><i>Практическое занятие № 2</i></p> <p>Организация обслуживания клиентов контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ</p>	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия №2, доля правильных ответов более 50%
<p><i>Практическое занятие № 3</i></p> <p>Специфика реализации продаж в индустрии гостеприимства контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ</p>	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов более 50%
<p><i>Практическое занятие № 4</i></p> <p>Разрешение конфликтных ситуаций контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</p>	4	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
<p><i>Практическое занятие № 4</i></p> <p>Оценка эффективности функционирования гостиничного предприятия контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</p>	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
СРС	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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767> (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: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548> (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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> (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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=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: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495810> (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. Коротева. - 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. Коротева. - 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](http://www.mgiit.ru)

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

Технологии продаж: <http://prodawez.ru>

## **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 Интернет-ресурсах.

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 немислима 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 равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам «Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой 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, аудиокolonки.

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

### **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 изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			