

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**Управление продажами услуг (продукции) предприятий  
гостеприимства с применением цифровых платформ**

**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/ Специальность	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы/ Специализация	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	очная
Год набора	2023

Составитель(и):

к.э.н, Клейн Екатерина Дмитриевна  
Старший преподаватель, Песелева Кира Валерьевна

Часов по учебному плану	108	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Зачет: семестр 7
в том числе:		
контактная работа	32	
самостоятельная работа	76	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	0	

**Распределение часов дисциплины:**

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>32</b>
Самостоятельная работа	76
Часы на контроль	0
<b>Итого академических часов</b>	<b>108</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>3</b>

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>4</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>6</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>8</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>9</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>10</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>10</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области продажи услуг и продукции предприятий гостеприимства с применением цифровых платформ.
--------------	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Управление продажами услуг (продукции) предприятий гостеприимства с применением цифровых платформ относится к элективным дисциплинам Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 - Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-3.3 - Разрабатывает внутренние стандарты, технологические и организационные регламенты процессов обслуживания, в том числе с применением информационных технологий	<p>Знать: особенности построения системы технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>Уметь: выстраивать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>Владеть: навыками разработки стандартов, технологических и организационных регламентов процессов обслуживания посетителей предприятий гостеприимства и/или общественного питания, в том числе с применением информационных технологий.</p>
ПК-2 - Способен осуществлять разработку и менеджмент бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятий сферы общественного питания	ПК-2.2 - Осуществляет организацию продаж основных и дополнительных услуг предприятия гостеприимства и общественного	<p>Знать: специфику бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь: разрабатывать мероприятия по организации продаж основных и дополнительных услуг предприятий гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть: навыками продаж основных и дополнительных услуг предприятия гостеприимства и общественного питания, в том</p>

	питания	числе с применением цифровых платформ.
--	---------	--

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Организационная структура отдела продаж гостиничного предприятия	Понятие структуры и системы распределения задач в отделе продаж гостиничного предприятия. Понятие структурного подхода к управлению гостиничным предприятием. Сущность управления продажами. Функции продаж. Методы повышения продаж (психологические, экономические, организационные). Персонификация работы с клиентами отдела продаж.	2	2		10
Тема 2. Формирование ценовой политики для гостиничного предприятия	Оценка прибыльности гостиничного бизнеса. Критерии эффективности работы гостиничного предприятия. Контроль со стороны государственных надзорных органов за деятельностью гостиничного бизнеса. Целевая аудитория отелей (бизнес отели, транзитные отели; туристский и курортный сектор). Финансирование открытия и развития гостиничного бизнеса. Объекты и субъекты продаж.	2	2		12
Тема 3. Технология ведения переговоров при продажах гостиничного продукта	Техники продаж. Общие представления о ведении переговоров. Активные и пассивные приемы продажи. Методы повышения продаж (психологические, экономические, организационные). Тактика проведения переговоров. Последовательность проведения переговоров. Переговоры о ценах: основные вводные.	4	2		12
Тема 4. Техника и технология продаж для туристических групп (leisure groups) с применением цифровых платформ	Основные типы туристических групп в Санкт–Петербурге. Пути поиска туристами отелей в Санкт–Петербурге. Методы, применяемые отелями при формировании цены для групповых туристов. Расчеты величины скидок, предоставляемых гостиницей турфирме. Задачи менеджера по продаже направления leisure. Цифровые платформы, используемые для каналов продаж leisure сегменту.	2	2		12
Тема 5. Техника и технология продаж для индивидуальных туристов путешественников	Типизация индивидуальных туристов. OTA – задачи и стратегическая роль сайта. Индивидуальные туристы: тенденции развития, сезонность спроса, факторы, влияющие на индивидуальный туризм. GDS (Глобальные Системы Бронирования) и	4	4		20

и для бизнес туристов с применением цифровых платформ	принципы взаимодействия с корпоративными клиентами. Техника и технология применения цифровых платформ.				
Тема 6. Техника и технология продаж для MICE применением цифровых платформ	Основные типы MICE групп в Санкт-Петербурге. Пути поиска MICE туристами отелей в Санкт-Петербурге. Способы формирования отелями цен для MICE туристов. Расчеты величины скидок, даваемых отелем MICE агентам. Задача менеджера по продаже направления MICE. Цифровые платформы, используемые для каналов продаж MICE сегменту.	4	2		10
<b>Контроль:</b>					<b>0</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>18</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>76</b>

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Мусакин, Алексей Александрович. Малый гостиничный бизнес : учебное пособие / А.А.Мусакин ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019.	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrar ... B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrar ... B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81.pdf</a>
Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. 2-е изд., пер. и доп. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2022. 297 с. (Высшее образование)	<a href="https://urait.ru/bcode/489283">https://urait.ru/bcode/489283</a>
Чудновский А.Д. Гостиничный бизнес в современной экономике : Учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А., Романов А.А., Мальцева М.В., Арифиллин М.В., Гулиев А.Ю., Жуков В.А., Солнцева О.Г., Замятина Н.А., Цаболова О.Р., Фролова Е.А., Збарская А.В., Цунаева Ю.О., Офицерова Н.А., Лапшина Н.В., Тараканова О.В., Коренко Ю.М., Фирсова А.Е., Акопян Д.В., Погорелко И.В. Москва : Русайнс, 2022. 237 с.	<a href="https://book.ru/books/945137">https://book.ru/books/945137</a>
Воронцова, А. В. Информационное обеспечение гостиничных услуг : учебное пособие / А. В. Воронцова, Д.	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118380.html">https://www.iprbookshop.ru/118380.html</a>

А. Поночевный. Информационное обеспечение гостиничных услуг, 2032-01-27. Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. 150 с.	
Мазилкина, , Е. И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / Е. И. Мазилкина. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности, Весь срок охраны авторского права. Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 300 с.	<a href="https://www.iprbookshop.ru/83143.html">https://www.iprbookshop.ru/83143.html</a>

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

<b>№</b>	<b>Наименование СПБД/ ИСС</b>
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 207 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., шкаф - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.



## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Проектно-аналитическая работа	письменно	1-4
2	Решение задач	письменно	5-6
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-6

### 1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-6
Выполнение домашних заданий	4
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	3-6
Решение профессиональных задач	4-6

### 1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый

результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

### Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.