

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет гостеприимства  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «28» июня 2019 г.  
№ 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.04.01 СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ПРОДАЖ В СФЕРЕ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

---

направление подготовки  
38.04.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация  
Магистр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

**Авторы–составители:**

**ст.преподаватель Прасов В.В., ст.преподаватель Колесников С.Е.**

Заведующий кафедрой

Менеджмента в индустрии гостеприимства \_\_\_\_\_ И.В.Гончарова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Стратегия и тактика продаж в сфере гостеприимства» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность к принятию управленческих решений на основе анализа финансовой информации организации и текущей рыночной ситуации

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Стратегия и тактика продаж в сфере гостеприимства» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-12.1	<p><b>на уровне знаний:</b> основные типы бизнес-моделей; структура и основные элементы бизнес-моделей; этапы построения бизнес-модели компании; способы проведения анализа конкурентной среды отрасли; способы проведения анализа рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений</p> <p><b>на уровне умений:</b> проведение анализа текущей бизнес-модели; проведение анализа конкурентной среды отрасли; проведение анализа рыночных и специфических рисков, использование его результатов для принятия управленческих решений; анализ организационной структуры и разработка предложения по ее совершенствованию; организация командного взаимодействия для решения управленческих задач;</p> <p><b>на уровне навыков:</b> способность к проведению анализа конкурентной среды отрасли; способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, использование его результатов для принятия управленческих решений</p>

**2. 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы**

#### **Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			3
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		26	26
лекционного типа (Л)		8	8
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		18	18
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		46	46
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен	Экзамен
	час.	36	36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

#### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Стратегия и тактика продаж в сфере гостеприимства» изучается в 3 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы (108 часов).

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области бухгалтерского учета, управления фирмой, планирования ее деятельности, принципов формирования организационной структуры управления, использования экономических знаний для принятия рациональных экономических решений и осуществления предстоящих социальных и профессиональных ролей.

- 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Организационная структура отдела продаж гостиницы	10			2		8	О, Э
Тема 2	Виды продаж	14	2		4		8	Т, ДЗ
Тема 3	Клиентская база	16	2		4		10	О
Тема 4	Ценообразование	16	2		4		10	О, Т, ДЗ
Тема 5	Управление продажами	16	2		4		10	
Промежуточная аттестация		36					36	Экзамен
Всего:		108	8		18		82	

*Примечание:*

\* Формы текущего контроля – опрос (О), эссе (Э), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Организационная структура отдела продаж гостиницы.

1. Функционал Отдела Продаж.
2. Организационная структура отдела продаж.
3. Совмещение / объединение функции отдела продаж.
4. Зависимость орг. структуры Отдела Продаж гостиницы с дополнительными услугами гостиницы: конференц залы, банкетные залы, рестораны, спа, другие дополнительные услуги.

#### Тема 2. Виды продаж.

1. Пассивные продажи в гостиничной индустрии.
2. Активные продажи в гостиничной индустрии.
3. Proactive selling - Проактивные продажи.
4. Reactive selling - Продажи по уже совершенному действию.
5. Взаимосвязь видов продаж с орг. структурой отдела продаж, количественным показателем услуг гостиницы (номерной фонд, конференц возможности, другие дополнительные услуги).
6. Золотые Правила продаж.

#### Тема 3. Клиентская база.

1. Определение сегментов рынка.
2. Сегментация клиентской базы в соответствии с позиционированием гостиницы.
3. Характеристики клиента в соответствии с рыночной принадлежностью.
4. Продажи B2C .
5. Продажи B2B .
6. Взаимосвязь клиентской базы (существующей и перспективной) с орг. структурой отдела продаж гостиницы.

#### Тема 4. Ценообразование.

1. Цена: определение понятия.
2. Себестоимость гостиничных услуг.

3. Виды себестоимости.
4. Ценообразование по сегментам рынка (клиентской базы).
5. Виды договор на предоставление услуг гостиницы (номерной фонд) по сегментам рынка (клиентской базы).
6. Определение основных источников бронирования.
7. Структура тарифов по сегментам рынка.
8. Построение тарифной сетки в соответствии с существующей клиентской базой гостиницы.
9. Тарифные сетки гостиницы в соответствии с уровнем классификации и видам предоставляемых услуг гостиницы.

#### **Тема 5. Управление продажами.**

1. Определение основных каналов продаж для возможно максимального достижимого результата по выручке.
2. Позиционирование гостиницы на рынке для получения максимального доходного результата.
3. Факторы, влияющие на положительный результат по выручке (агентов влияния)
4. Факторы, влияющие на отрицательный результат по выручке.
5. Ценообразование при антикризисном управлении. Управление себестоимостью гостиничных услуг как возможность влияния гостиницы на ценообразование в современных рыночных условиях.
6. Управление доходами на ежегодной /ежеквартальной/ежемесячной и ежедневной основе.
7. Рынок - это самый важный фактор, оказывающий влияние на управление продажами.
8. Переформатирование гостиницы в класс выше / в класс ниже в рыночных реалиях.

<b>№ раздела</b>	<b>Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами</b>
1	1. Построение тарифной сетки гостиницы в соответствии с классом гостиницы и видам услуг.
2	2. Изменение тарифной сетки при изменении классификации и позиционировании гостиницы.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Стратегия и тактика продаж в сфере гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа:  
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:  
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:

защита итогового проекта.

#### **4.1.2. Экзамен проводится в виде защиты итогового проекта.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

### **Задание на выполнение итогового проекта «Концепция объекта индустрии гостеприимства»**

#### ***Методические указания к выполнению задания***

Рост интереса к гостиничному и ресторанному бизнесу, как среди инвесторов и девелоперов, так и среди частных лиц, желающих попробовать себя в роли владельцев и управляющих отелями и ресторанами, — характерная черта российского рынка последних лет.

Итоговое задание "Концепция объекта индустрии гостеприимства" представляет собой реальную бизнес-ситуацию.

Концепция объекта гостеприимства — это основополагающий документ, дающий представление о том, нужен ли в предполагаемом месте объект гостеприимства, каким он будет, чтобы быть востребованным, каков должен быть объем номерного фонда, спектр предоставляемых услуг и др.

Отсутствие своевременно созданной концепции приводит к увеличению бюджета, росту операционных расходов, удлинению сроков окупаемости, убыточности проекта. Чтобы предотвратить подобные нежелательные последствия, необходимо уже на первой стадии проекта задумываться о том, что и как строить, на каком ценовом и категориальном уровне, какова должна быть инфраструктура будущего объекта. Ответы на эти и многие другие вопросы способен дать хорошо проработанный документ под названием "Концепция объекта индустрии гостеприимства", который в дальнейшем является основанием для создания бизнес-плана проекта.

Цель выполнения итогового задания является разработка концепции объекта индустрии гостеприимства.

Слушатели самостоятельно выбирают объект гостеприимства. В качестве объекта индустрии гостеприимства может выступать гостиница различной звёздности, предприятие питания выбранного формата.

Проект в письменном виде должен включать следующие обязательные разделы:

### **КОНЦЕПЦИЯ ГОСТИНИЦЫ**

#### ***1. Резюме проекта.***

Основные цели и задачи проекта. Необходимо показать, предполагает ли проект строительство или реконструкцию здания, какая звёздность будет у отеля. Особенности управления будущим проектом: привлечение сторонней организации (в т.ч. иностранный оператор), управление силами инвестора /девелопера /застройщика.

#### ***2. Анализ местоположения будущего отеля.***

Для того, чтобы четко представлять перспективы объекта недвижимости для целей развития на его базе гостиницы, необходимо рассмотреть и проанализировать такие существенные характеристики, как его местоположение, окружение, состояние (если предполагается реконструкция, а не новое строительство), архитектурно-строительные нормы и социальный контингент района. Итоговая таблица критериев, сформированных по различным направлениям, позволит подвести итог анализу и дать детальное структурированное представление о местоположении отеля со всеми его плюсами и минусами.

### **3. *Определение целевых сегментов клиентов гостиницы и требуемого уровня качества ее услуг.***

Определение целевых сегментов и требуемого уровня в значительной степени зависит от местоположения будущей гостиницы, но в дополнение к этому необходимо максимально широко изучить статистическую информацию, аналитические обзоры рынка, мнения консультантов и представителей компаний, имеющих непосредственное отношение к туризму и гостиничному бизнесу, а также работе с корпоративным сектором рынка, если отель будет нацелен в т.ч. и на эту категорию клиентов. Полученный в итоге профиль будущих клиентов гостиницы позволяет понять сущность и спектр их предпочтений, которые должны быть учтены при грамотном проектировании отеля. Кроме этого, при проектировании гостиницы следует учитывать требования, предъявляемые к выбранной категории качества (звездности) отеля, а также количество и бюджет дополнительных мероприятий, проведение которых позволит увеличить финансовые поступления в периоды низкой клиентской активности и соответственно низкого уровня загрузки отеля.

Определение требуемого уровня качества услуги включает в себя оценку и последующие выводы о том, что должно быть сделано в самом здании и на прилегающей к нему территории, какое техническое оборудование должно быть спроектировано и установлено в отеле (освещение, энергоснабжение, водоснабжение, отопление, лифты, теле и радиовещание, телекоммуникационная связь и проч.). Также необходимо оценить величину и структуру номерного фонда, в т.ч. типы и количество номеров, площадь каждого типа номера, площадь санузла в номере и его основную комплектацию. Кроме того, необходимо на этом этапе понимать объем и количество общественных помещений (в т.ч. ресторана, если таковой предполагается на территории отеля), их функционал и назначение. В заключение стоит сформировать набор услуг, который будет возможно предоставить на базе проектируемого отеля с учетом указанных выше нюансов и ограничений, налагаемых в рамках проекта.

### **4. *Маркетинговый анализ рынка***

Грамотно проведенный маркетинговый анализ гостиничного рынка позволяет не только получить представление о текущем положении дел в отрасли гостеприимства того или иного региона, но и является одним из существенных аспектов при рассмотрении проектов строительства новых отелей и гостиничных объектов. Правильная оценка потенциала региона, выявление конъюнктуры спроса и предложения на гостиничные услуги позволяет не только принимать правильные решения относительно строительства того или иного объекта гостеприимства, но и дает возможность собственникам или управляющим действующих отелей оценить свое положение на рынке, изменить маркетинговую стратегию или скорректировать спектр предоставляемых услуг с целью повышения эффективности деятельности собственного объекта гостиничной недвижимости.

### **5. *Набор предлагаемых услуг отелем, оснащение отеля.***

Получив представление о том, кто будет жить у нас в отеле и что им необходимо предоставить для комфортного проживания, можно переходить к предложению по набору услуг и оснащению создаваемой гостиницы. Здесь необходимо более детально рассмотреть номерной фонд, описать типовые номера каждой предполагаемой категории и их расположение по этажам (поэтажный план). Также необходимо спроектировать оснащение каждого номера предметами мебели, бытовой и аудио-видеотехники, текстиля и декора, средствами связи, аксессуарами и проч. (т.н. затраты на FF&E - Furniture, Fixtures & Equipment, т.е. мебель, аксессуары и оборудование). После номеров и этажных коридоров самое время переходить к «питательным» помещениям будущего отеля.

### **6. *Рекомендации в области технологии оказания услуг и тарифной политики по различным точкам доходности отеля.***

Номерной фонд – основная и наиболее доходная услуга отеля. В силу значимости этого вида услуг необходимо рассматривать ее более подробно с учетом сезонных колебаний и в привязке к каждой планируемой целевой категории клиентов. Результатом рассмотрения является матрица базовых цен по всем тарифам (Rack, FIT, Corp, Travel), а также показатель

ARR (average room rate), revPAR (Revenue per Average Room) и уровень среднегодовой загрузки отеля с учетом его ежегодного изменения. После анализа номерного фонда, можно переходить к анализу структуры питания. Здесь уместно определить вид и состав завтрака; время работы ресторана/кафе; предполагается ли работа исключительно на клиентов гостиницы или также на клиентов с улицы; что будет представлено в лобби баре; каков должен быть уровень цен в мини-барах в номерах и услуги room service и многое другое. Также необходимо рассмотреть порядок ценообразования и перечень услуг бизнес центра и конференц-залов, если таковые предусмотрены в отеле. По аналогии с предыдущим разделом, переходя от клиентов к персоналу, необходимо создать штатное расписание отеля, где будет указан перечень должностей, количество работников и уровень их заработных плат.

Показатель доходности на номер (или RevPAR - revenue per available room) – рассчитывается, как производное средней цены продажи номеров (ADR) и загрузки, то есть это реакция спроса на ценовую политику отеля.

ADR (Average daily room rate) - Средняя цена за номер/ночь. Вычисляется путем деления выручки от продажи номерного фонда на количество проданных номеров за отчетный период.

$$ADR = \text{Room Revenue} / \text{Rooms Sold}$$

## **2. КОНЦЕПЦИЯ РЕСТОРАНА**

### ***1. Резюме проекта.***

Основные цели и задачи проекта. Необходимо показать, предполагает ли проект строительство или аренду помещения. Особенности управления будущим проектом: привлечение сторонней организации, управление силами инвестора /девелопера /застройщика.

### ***2. Маркетинговое обоснование целесообразности создания проекта ресторана***

Краткий обзор социально-экономической ситуации на рынке заданного региона. Динамика и основные направления развития предприятий ресторанного бизнеса. Анализ основных игроков на ресторанном рынке. Предпочтения и вкусы потенциальных клиентов применительно к ресторанному продукту.

### ***3. Концептуальная идея ресторана***

Планируемый тип заведения. Категория и тематика ресторана. Формы и методы обслуживания. Отличительные особенности бизнес- идеи данного проекта.

### ***4. Инфраструктура ресторана***

Требования к территориальному размещению. Требования к площадям здания. Технические требования к инженерным системам. Функциональное деление пространства. Критерии отбора при поиске помещения. Концепция дизайнерского решения.

### ***5. Основы маркетинговой политики***

Основные потребительские группы (дифференцирование потенциальных клиентов по различным критериям). Спектр предлагаемых услуг (основной, дополнительный и сопутствующий ресторанный продукт) . Программа продвижения и выхода на рынок (с использованием рекламных/ маркетинговых каналов коммуникаций и PR-акций).

Рекомендации по разработке фирменного стиля (включая логотип, название, цветовую гамму, фирменный слоган, макеты меню и рекламной полиграфической продукции).

### ***6. Основы ценовой политики***

### ***7. Рекомендации по ассортиментному перечню предприятия питания***

Меню. Формирование полного перечня блюд, реализуемых в ресторане (включая основное меню, меню бизнес-ланчей, банкетное меню). Винная карта. Коктейльная карта.

### ***8. Разработка технико-экономического обоснования целесообразности проекта. Составление бюджета по проекту.***

Основой для определения оценки по итоговому заданию вводится минимальная и максимальная оценка в баллах, определяемая преподавателем при защите итогового задания.

Оценка «зачтено» за выполнение итогового задания определяется в диапазоне между установленными минимальной и максимальной балльными оценками (минимальный балл – 55 баллов, максимальный балл – 100 баллов).

Оценка «незачтено» выставляется слушателю, если сумма набранных баллов составила менее 55 баллов.

Общее количество баллов, получаемое слушателем за выполнение итогового задания, вычисляется как сумма всех баллов по оцениваемым параметрам:

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Структура оценки (доля оценки каждого параметра в общей оценке)</b>
1.	Выполнение поставленных целей и задач: содержание работы, включая полноту раскрытия поставленной проблемы, логику изложения материала, доказательность и аргументированность анализа данных	40
2.	Оригинальность и новизна выбранной концепции объекта индустрии гостеприимства	10
3.	Оформление работы	10
4.	Выводы и рекомендации по итоговому заданию	10
5.	Презентация итогового задания	30
	<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b>	<b>100</b>

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность к принятию управленческих решений на основе анализа финансовой информации организации и текущей рыночной ситуации

#### 4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК ОС-12.1</b>	Планирование операционной деятельности предприятия, выстраивания эффективных бизнес-процессов, совершенствование их в	Способен организовать систему управленческого учета, выделить и запланировать показатели деятельности центров финансовой ответственности; использовать приемы и способы управления затратами и доходами предприятия гостеприимства, обеспечивать информационное обоснование

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	соответствии с потребностями клиентов	управленческих решений

**4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-81	5, «отлично»	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
80-61	4, «хорошо»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
60-41	3, «удовлетворительно»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p>

		<p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
40-0	2, «неудовлетворительно»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

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

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Стратегия и тактика продаж в сфере гостеприимства» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. *Дорман, В. Н.* Коммерческая организация: доходы и расходы, финансовый результат : учебное пособие для академического бакалавриата / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 108 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08386-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438110> .
2. *Восколович, Н. А.* Экономика, организация и управление общественным сектором : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева ; под общей редакцией Н. А. Восколович. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-534-05345-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432072> .

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Деева А. И. Ценообразование. М.: КноРус, 2010.
2. Крофт М. Дж. Сегментирование рынка. Пошаговое руководство по созданию прибыльного бизнеса. Спб.: Питер, 2011.
3. Бримсон Д., Антонс Д., Коллинз Д. Процессно-ориентированное бюджетирование. Внедрение нового инструмента управления стоимостью компании. Driving Value Using Activity-Based Budgeting. М.: Издательство: Вершина, 2010.

### 6.3. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### 6.4. Интернет-ресурсы

1. <http://www.prohotel.ru/>
2. <http://www.frontdesk.ru/>
3. <http://www.horeca.ru/>

### 6.5. Иные источники

1. [www.nlr.ru /](http://www.nlr.ru/) - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru /](http://www.rsl.ru/) - Российская государственная библиотека

## **1. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории 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 и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

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

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-

образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»