МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«17» 06 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ УСЛУГ (ПРОДУКЦИИ) ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):
_____/ д.э.н., профессор Чернова Е.В.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 5
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: подготовка выпускника к технологической деятельности в ресторанном бизнесе; приобретение теоретических знаний и практических навыков в области продажи услуг и продукции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Технология продаж услуг (продукции) предприятий гостеприимства» относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5. Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с использованием интернет-продвижения	ПК-5.1. Проводит анализ и разработку, совершенствование систем ценообразования и сбыта организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе бренд-аудита	Знать: - основы организации процесса продаж; - факторы, влияющие на продвижение товара; - психологические, экономические, организационные методы повышения продаж; - приемы мерчандайзинга в ресторанном сервисе; - психологические особенности потребителей; - современные тенденции в области продаж продукции и услуг предприятия индустрии питания; - цели, формы, виды акций и мероприятий по стимулированию продаж в предприятии питания; - инновационные подходы к продажам с использованием информационных и коммуникативных технологий.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
		Уметь: - осуществлять поиск, выбор, анализ и использование информации из различных источников в области управления продажами продукции и услуг предприятий индустрии питания.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Продажа как составляющая процесса обслуживания	6	2	-	20
Тема 2. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе	4	4	-	20
Тема 3. Управление продажами в ресторане	8	10	-	34
Всего по дисциплине:	**18**	**16**	**-**	**74**

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Продажа как составляющая процесса обслуживания

Сущность управления продажами. Объекты и субъекты продаж. Функции продаж. Техники продаж. Активные и пассивные приемы продажи. Методы повышения продаж (психологические, экономические, организационные). Типы клиентов. Психологические особенности потребителей. Персонификация работы с гостями. Способы работы с возражениями гостей.

Тема 2. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе

Мерчандайзинг как комплекс мер, направленный на увеличение продаж. Виды мерчандайзинга: персональный, внутренний, внешний. Визуальный, коммуникативный, технический мерчандайзинг. Приемы

мерчандайзинга, применяемые в ресторанном сервисе. Современные тенденции в области проведения промоакций и промоушен-мероприятий в предприятии индустрии питания. Инструменты продаж. Внутренние и внешние носители информации. Меню (карта блюд, карта напитков) в системе продаж.

Тема 3. Управление продажами в ресторане

Современные тенденции в области продаж продукции и услуг предприятия индустрии питания. Факторы, способствующие или препятствующие эффективным продажам. Программы по увеличению средней суммы чека. Программы по расширению клиентуры. Планирование процесса продаж продукции и услуг предприятий питания. Обеспечение обратной связи с гостями при управлении продажами. Контроль продаж. Способы повышения продаж в ресторане. Мероприятия по стимулированию продаж: цели, формы, виды, составляющие. Организация обучения персонала эффективным продажам. Инновационные подходы к продажам с использованием информационных и коммуникативных технологий.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ раздела	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	Типы клиентов и их психологические особенности. Технология общения с гостем. Работа с возражениями	Практическое занятие/Дискуссия
2	Инструменты продаж продукции и услуг предприятий индустрии питания	Практическое занятие/Дискуссия
	Услуга «мастер-класс» как прием для увеличения продаж	Практическое занятие/Дискуссия
3	Качественный анализ карты блюд и напитков в системе разработки мероприятий по повышению продаж	Практическое занятие/Практическая работа
	Разработка стандарта презентации блюд и напитков	Практическое занятие/Практическая работа
	Разработка стандарта продаж	Практическое занятие/Практическая работа
	Организация обучения персонала эффективным продажам: разработка тренингов по повышению продаж	Практическое занятие/Практическая работа

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных, семинарских и практических типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ раздела	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка к зачету
2	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка к зачету
3	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.1, обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Технология продаж услуг (продукции) предприятий гостеприимства» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные методы обучения:

- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- собеседование;
- тестирование;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит подготовка к проверке знаний по теме (изучение основной и дополнительной литературы, ответы на вопросы по разделам дисциплины), подготовка к тестированию, подготовка к экзамену, подготовка к практическим и семинарским занятиям.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-презентация (тема № 1);

– проблемное обучение (тема № 2);

– контекстное обучение (тема № 3).

Лекция-презентация является эффективным способом представления информации. Как правило, в электронной презентации присутствуют все современные мультимедийные возможности, а именно: графика и анимация, тексты, таблицы и диаграммы, фотографии, видео и аудиоматериалы. При подготовке презентации основой успеха является оптимальный баланс между содержанием и средствами его представления. Применение эффектов анимации, звуковое сопровождение, вставка видеоматериалов, диаграмм и т.д. делает лекцию более содержательной и привлекательной для обучающихся.

Проблемное обучение: стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе

материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности.

Контекстное обучение: мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник / Баумгартен Л. В. — Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 338 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебник / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 197 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учебник / Боголюбов В. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 293 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник и практикум / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 373 с.	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Джоббер Д. Продажи и управление продажами: Учеб. пособие для вузов./ Джоббер Д., Ланкастер Дж. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 622 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, 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.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 207 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54	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. 207

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 TA-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.	
Ауд. 201 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 175 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 2шт., тумба - 1шт.Компьютер ntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт., Микшерный пульт - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Экран DRAPER BARONET 175/234 - 1 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. 201

10. 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.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.