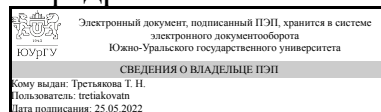


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.12 Организация коммерческой службы гостиницы  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

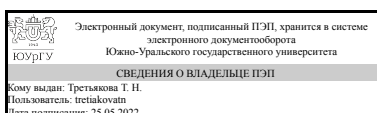
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения очная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

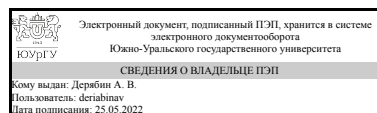
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.экон.н., доцент



А. В. Дерябин

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель - дать теоретические и прикладные знания в области коммерческой деятельности. Задачи - изучить состав, структуру и функциональные связи коммерческой службы гостиницы, источники формирования, показатели эффективного использования; изучить аспекты взаимодействия коммерческой службы с другими подразделениями гостиницы; изучить факторы, влияющие на величину продаж совокупного продукта гостиницы; изучить особенности организации коммерческой деятельности для реализации различных видов гостиничных услуг.

## Краткое содержание дисциплины

Основы коммерческой деятельности

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7 способен к интернет продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: состав и функции коммерческой деятельности в сети интернет по продвижению гостиничного продукта Умеет: осуществлять процесс продаж гостиничных услуг в сети интернет Имеет практический опыт: продаж услуг предприятий гостиничного комплекса на основе IT технологий в сети интернет

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)	Реклама в туризме и гостиничном сервисе

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)	Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы

	<p>корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий</p>
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5

Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к зачету	10	10
Решение задач для самостоятельного изучения	10	10
Анализ сайтов гостиниц региона (информативность, удобство использования сайта, дизайн сайта, функциональность, поисковое продвижение сайта)	15,75	15.75
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы коммерческой деятельности	32	16	16	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия коммерческой деятельности. Сущность и содержание коммерческой деятельности. Торговля и ее роль в обращении товаров. Прикладное значение коммерческой деятельности	2
2	1	Объекты коммерческой деятельности. Характеристика товара и услуг как объекта коммерческой деятельности. Классификация услуг. Коммерческая сделка как правовая форма осуществления коммерческих операций. Формы рисков участников сделки на рынке	2
3	1	Субъекты коммерческой деятельности. Понятие юридического лица. Понятие участников торговой деятельности. Виды субъектов торговой деятельности. Выбор вида организации для осуществления коммерческой деятельности. Ассоциации и союзы	2
4	1	Факторы, определяющие развитие коммерческой деятельности. Факторы внешней среды предприятия. Факторы внутренней среды предприятия. Инструменты анализа факторов, влияющих на развитие предприятия	2
5	1	Методы исследования, организация и моделирование коммерческой деятельности. Классификация методов коммерческой деятельности. Методы организации и реализации коммерческой деятельности	2
6	1	Цена и ценообразование в деятельности предприятия. Ценообразующие факторы и формирование цен на товары при закупке и продаже. Методы ценообразования	2
7	1	Выбор товаров и формирование ассортимента. Основные понятия об ассортименте. Факторы, влияющие на формирование ассортимента. Управление товарной номенклатурой и ее количественная оценка	2
8	1	Сущность, роль и содержание закупочной и сбытовой работы. Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Каналы сбыта гостиничных	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Решение задач по теме: влияние объема продаж на прибыль и рентабельность предприятия	2
2	1	Решение задач по теме: Анализ влияния постоянных и переменных затрат на результаты работы предприятия	2
3	1	Решение задач по теме: Организация размещения и продажа услуг проживания	4
4	1	Выполнение анализа ключевых контрагентов в совокупности продаж методом ABC-анализа	4
5	1	Выполнение анализа равномерности продаж методом XYZ-анализа	4

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету	Синяева, И.М. Коммерческая деятельность: учебник и практикум для вузов/ И.М.Синяева, О.Н. Жильцова, С.В. Земляк, В.В. Синяев. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 404 с.	5	10
Решение задач для самостоятельного изучения	Синяева, И.М. Коммерческая деятельность: учебник и практикум для вузов/ И.М.Синяева, О.Н. Жильцова, С.В. Земляк, В.В. Синяев. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 404 с.	5	10
Анализ сайтов гостиниц региона (информативность, удобство использования сайта, дизайн сайта, функциональность, поисковое продвижение сайта)	Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг : теория и практика максимизации продаж [Текст] учеб. пособие для вузов А. Л. Лесник. - М.: КноРус, 2007 Гаврилов, Е.П. Электронная коммерция: учебник и практикум для вузов/ Е.П.Гаврилов. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 521 с.	5	15,75

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

## 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	5	Текущий контроль	Решение задач по теме: Влияние объема продаж на прибыль и рентабельность предприятия	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	зачет
2	5	Текущий контроль	Решение задач по теме: Анализ влияния постоянных и переменных затрат на результаты работы предприятия	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину.</p>	зачет

					<p>Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>		
3	5	Текущий контроль	Решение задач по теме: Организация размещения и продажа услуг проживания	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	зачет
4	5	Текущий контроль	Выполнение анализа ключевых контрагентов в совокупности продаж методом АВС-анализа	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий.</p>	зачет

					<p>Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>		
5	5	Текущий контроль	Выполнение анализа равномерности продаж методом XYZ-анализа	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	зачет
6	5	Текущий	Анализ сайтов	1	5	Оценка «отлично» - правильно	зачет



		контроль	гостиниц региона (информативность, удобство использования сайта, дизайн сайта, функциональность, поисковое продвижение сайта)		<p>выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «неудовлетворительно» - задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>		
7	5	Текущий контроль	Задачи для самостоятельного решения	1	5	<p>Оценка «отлично» - правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «хорошо» - правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «удовлетворительно» - задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Оценка «неудовлетворительно» -</p>	зачет

						задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	
8	5	Промежуточная аттестация	тестирование	-	40	Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Оценка может быть выставлена по результатам текущего контроля. зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
ПК-7	Знает: состав и функции коммерческой деятельности в сети интернет по продвижению гостиничного продукта	+	+	+	+	+			+	+
ПК-7	Умеет: осуществлять процесс продаж гостиничных услуг в сети интернет	+	+	+	+	+	+	+		
ПК-7	Имеет практический опыт: продаж услуг предприятий гостиничного комплекса на основе IT технологий в сети интернет								+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

*б) дополнительная литература:*

1. Европейский гостиничный маркетинг [Текст] учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Пер. с англ. Е. Ю. Драгныш. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 221, [1] с.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*  
Не предусмотрены

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Задачи для самостоятельного решения

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Задачи для самостоятельного решения

**Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Синяева, И.М. Коммерческая деятельность: учебник и практикум для вузов/ И.М.Синяева, О.Н. Жильцова, С.В. Земляк, В.В. Синяев. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 404 с. <a href="https://urait.ru/viewer/kommercheskaya-deyatelnost-468978#page/1">https://urait.ru/viewer/kommercheskaya-deyatelnost-468978#page/1</a>
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Гаврилов, Е.П. Электронная коммерция: учебник и практикум для вузов/ Е.П.Гаврилов. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 521 с. <a href="https://urait.ru/viewer/elektronnaya-kommerciya-485411#page/1">https://urait.ru/viewer/elektronnaya-kommerciya-485411#page/1</a>
3	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Бизнес-статистика: учебник и практикум для вузов/ И.И. Елисеева. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 411 с. <a href="https://urait.ru/viewer/biznes-statistika-481975#page/1">https://urait.ru/viewer/biznes-statistika-481975#page/1</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место