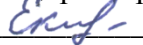


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО


Зам. директора по УРиКО

 Екимова В.В.
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала СГУ в г. Анапе

 Леонова Е.В.
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»
Форма обучения ЗФО
Выпускающая кафедра Социально-культурного сервиса и туризма
Кафедра-разработчик рабочей программы Социально-культурного сервиса и туризма
Год набора 2021


Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
4/7	72/2	6	4	-	58	-	Зачет с оценкой (4)
Итого:	72/2	6	4	-	58	-	Зачет с оценкой (4)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг
гостиничных услуг

Рабочую программу составил: Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент кафедры
СКСиТ Белоцерковская Н.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А./
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления
подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН  /подпись/
Екимова В.В. /Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

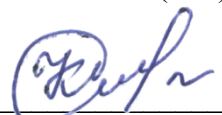

подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	15
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	16
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	17
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	17
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	18
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг» – освоение профессиональных компетенций, связанных со способностью комплексного и системного использования маркетинговых инструментов с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития гостиничного предприятия.

Задачи дисциплины

- познакомить студентов с историческими аспектами маркетинга гостиничного предприятия;
- функциями маркетинга гостиничного хозяйства;
- комплексом маркетинга в сфере гостиничной деятельности;
- особенностями маркетинга гостиничного предприятия в России;
- изучить особенности маркетинговых исследований в сфере гостиничной деятельности и разработки маркетинговой стратегии предприятия.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Профессиональные компетенции, установленные вузом	
ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
	Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах
	Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
	Б1.В.08 Организация гостиничного дела
	Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности
	Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
	Б1.В.12 Основы международного протокола
	Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2
	Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства
	Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6
	Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства
	Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия
	Б1.В.ДВ.08 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8
	Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела
	Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела

	Б2.В.02(П) Сервисная практика
ПКУВ-4 Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.09 Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения Б1.В.14 Прикладные методы исследовательской деятельности Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.05 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5 Б1.В.ДВ.05.01 Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах Б1.В.ДВ.05.02 Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б2.В.01(П) Организационно-управленческая

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПКУВ – 2; ПКУВ – 4.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции, установленные вузом		
ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	Знать: основные нормативно-правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения Уметь: организовать процесс обслуживания Владеть: методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<p>Знать: особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания</p>
	ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<p>Знать: систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Владеть: методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения</p>
ПКУВ-4 Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	ПКУВ-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства	<p>Знать: основные элементы координации и контроля деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства</p> <p>Уметь: организовать координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства</p> <p>Владеть: методами организации контроля деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства</p>
	ПКУВ-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства	<p>Знать: основные формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства</p> <p>Уметь: организовать контроль бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства</p> <p>Владеть: основными методами контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: систему координации подразделений организации индустрии гостеприимства Уметь: выявлять проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства Владеть: основными методиками выявления проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Всего часов – 72, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часов, самостоятельная работа – 58 часов, контроль – 4 часа.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	12	1	1	-	10
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	12	1	1	-	10
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	10	1	-	-	9
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	12	1	1	-	10
5	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	10	1	-	-	9
6	Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного хозяйства.	12	1	1	-	10
	ВСЕГО:	68	6	4		58
	Зачет	4				
	ИТОГО:	72				

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства. Функции маркетинга гостиничного хозяйства. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг. Особенности поведения современного российского потребителя. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг. Выделение социальных групп (сегментирование рынка). Характеристика основных социальных групп в России. Потребности и их структура в системе маркетинга. Оценка уровня потребностей консументов. Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей.
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	Услуга, как предмет торговли в сфере гостиничного хозяйства. Формирование и развитие рынка услуг в РФ. Структура рынка услуг. Характеристика услуг. Неосвязаемость услуги. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. Изменчивость, непостоянство качества услуги. Несохранимость услуги. Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями. Виды маркетинговых решений по сбалансированности спроса и предложения на рынке гостиничных услуг. Условия для оказания и восприятия услуги. Система ценностей клиента на рынке услуг. Методы продвижения и разработка гостиничного продукта. Решения относительно сервиса и условий гарантии. Решения относительно качества гостиничных услуг. Позиционирование гостиничных услуг. Стратегия брэндинга. Жизненный цикл гостиничного продукта и решения о разработке новых услуг.
5	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	Особенности ценообразования в сфере гостиничного хозяйства. Цена как показатель соотношения спроса и предложения. Характеристика ценовых решений. Стратегия ценовой и неценовой конкуренции. Характеристика факторов, влияющих на решения о ценах. Гибкость в стратегиях ценообразования. Риски и

		их нейтрализация
6	Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного хозяйства.	Этапы процесса коммуникации в сфере гостиничного хозяйства. Характеристика понятий: избирательное внимание, избирательное искажение, избирательная память. Разработка эффективной программы продвижения. Факторы, влияющие на формирование программ продвижения. Характеристика инструментов стимулирования продаж. Стратегические решения относительно стимулирования продаж. Цели рекламы, реализация маркетингового плана, определение рекламной стратегии в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения: 1. Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства. 2. Функции маркетинга гостиничного хозяйства. 3. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. 4. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения: 1. Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства. 2. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. 3. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. 4. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения: 1. Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности. 2. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг. 3. Особенности поведения современного российского потребителя. 4. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг. 5. Выделение социальных групп (сегментирование рынка). 6. Характеристика основных социальных групп в России. 7. Потребности и их структура в системе маркетинга. 8. Оценка уровня потребностей консументов. 9. Потребительские рынки и покупательское

		поведение потребителей.
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	<p>Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Услуга, как предмет торговли в сфере гостиничного хозяйства. 2. Формирование и развитие рынка услуг в РФ. 3. Структура рынка услуг. Характеристика услуг. 4. Неосвязаемость услуги. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. 5. Изменчивость, непостоянство качества услуги. Несохранимость услуги. 6. Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями. 7. Виды маркетинговых решений по сбалансированности спроса и предложения на рынке гостиничных услуг. 8. Условия для оказания и восприятия услуги. 9. Жизненный цикл гостиничного продукта и решения о разработке новых услуг.
5	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	<p>Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности ценообразования в сфере гостиничного хозяйства. 2. Цена как показатель соотношения спроса и предложения. 3. Характеристика ценовых решений. 4. Стратегия ценовой и неценовой конкуренции. 5. Характеристика факторов, влияющих на решения о ценах. 6. Гибкость в стратегиях ценообразования.
6	Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного хозяйства.	<p>Вопросы для докладов, презентаций, обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы процесса коммуникации в сфере гостиничного хозяйства. 2. Характеристика понятий: избирательное внимание, избирательное искажение, избирательная память. 3. Разработка эффективной программы продвижения. 4. Факторы, влияющие на формирование программ продвижения. 5. Характеристика инструментов стимулирования продаж. 6. Стратегические решения относительно стимулирования продаж. 7. Цели рекламы, реализация маркетингового плана, определение рекламной стратегии в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
-------	------------------------------	---------

1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта, презентации. 1. Собрать информацию о гостиницах одного из субъектов ЮФО (название, расположение и др.) 2. Сделать презентацию о самых крупных гостиничных сетях в мире и в России.
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта, презентации. 1. Составить анкету для опроса (интервью) гостей отеля с целью получения информации об удовлетворенности услугами размещения, питания, дополнительными и др.
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	1. Используя признаки сегментации потребителей: провести сегментирование потребителей гостиничного продукта для выбранного отеля Анапы и выделить целевые сегменты для данного предприятия.
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта, презентации. 1. Рассмотреть гостиничную услугу как многоуровневую модель продукта, на примере гостиничного предприятия Анапы.
5	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	1. Собрать информацию о ценовом предложении нескольких отелей в г. Анапе и проанализировать используемые методы ценообразования.
6	Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного хозяйства.	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта, презентации. Выполнение практических заданий по каждому элементу комплекса маркетинговых коммуникаций: личная продажа, стимулирование сбыта, пропаганда. Предварительно необходимо освоить законодательные документы по направлениям коммуникаций.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом не предусмотрено.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: ИЦ «Академия», 2015. – 224 с.
2. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: учебное пособие / А.Л. Лесник. – М.: КНОРУС, 2015. – 232 с.
3. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с.
4. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева. — Электрон. текстовые данные. — М. :Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
5. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки

бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>. — ЭБС «IPRbooks»

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «IPR-books» - http://www.iprbookshop.ru
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - https://biblioclub.ru .
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru ;

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305

Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/

Закон РСФСР от 22.03.1991 N 948-1 (ред. от 26.07.2006) "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51/

Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/

Федеральный закон "Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности" от 08.12.2003 N 164-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45397/

Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
-------	--

1	Сайт журнала «Маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.4p.ru
2	Сайт журнала «Практический маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.cfin.ru/press/
3	Сайт журнала «Маркетинг и маркетинговые исследования» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.grebennikon
4	Сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.mavriz.ru
5	Официальный сайт Гильдии маркетологов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.marketologi.ru
6	Официальный сайт АКАР (Ассоциация коммуникационных агентств России) и РАРА (Российской ассоциации рекламных агентств) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.akarussia.ru
7	Сайт журнала «Стратегии развития бизнеса» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.marketolog.info
8	Сайт журнала «Новый маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.new-marketing.ru
9	Крупный образовательный портал, созданный для обучения начинающих специалистов практическим основам маркетинга, брендинга и рекламы (на портале представлены шаблоны по маркетингу [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: www.powerbranding.ru
10	Виртуальная экономическая библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://econom.nsc.ru/
11	Все об управлении бизнес-процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.bpm-online.ru/
12	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://elibrary.ru
13	Образовательный портал «Информика» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.informika.ru/
14	Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.i-u.ru/
15	Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.megabook.ru/business/
16	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.biblioclub.ru/

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Цели и функции маркетинга

3. Основные условия применения и принципы маркетинга.
4. Основные понятия маркетинга.
5. Эволюция концепции маркетинга.
6. Типы маркетинга.
7. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.
8. Специфика маркетинга услуг
9. Технология реализации концепции маркетинга
10. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.
11. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.
12. Система маркетинговой информации.
13. Методы сбора первичных данных.
14. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
14. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.
15. Выбор целевых рыночных сегментов.
16. Позиционирование гостиничного продукта.
17. Понятие и значение товарной политики.
18. Понятие о структуре и уровнях товара.
19. Концепция жизненного цикла услуг.
20. Стратегия разработки новых продуктов
21. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
22. Цена в комплексе маркетинга.
23. Постановка целей ценообразования.
24. Выбор метода ценообразования.
25. Управление ценами.
26. Определение и реализация ценовой стратегии
27. Функции и уровни каналов распределения товаров.
28. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
29. Типы торговых посредников.
30. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.
31. Разработка коммуникационной стратегии.
32. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций
33. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций
34. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций
35. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций
36. Фирменный стиль предприятия гостиничного хозяйства.
37. Стратегическое маркетинговое планирование.
38. Ситуационный анализ
39. Разработка альтернативных стратегий
40. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
41. Система маркетингового контроля.
42. Сущность и содержание программы маркетинга.
43. Методы формирования бюджета маркетинга
44. Структура рынка гостиничных услуг.
45. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка гостиничных услуг.
46. Изучение покупательского поведения.
47. Моделирование поведения потребителей. Права потребителей.
48. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта,

реферата;

- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа ЕхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья

обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг**

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>Бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг
наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
статус дисциплины

Заочная форма обучения
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	2/72
Цель изучения дисциплины	освоение профессиональных компетенций, связанных со способностью комплексного и системного использования маркетинговых инструментов с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития гостиничного предприятия.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	1. Специфика маркетинга гостиничного предприятия 2. Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства 3. Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия 4. Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия 5. Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия 6. Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного хозяйства.
Формируемые компетенции (коды)	ПКУВ-2; ПКУВ-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей ПКУВ-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства ПКУВ-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства ПКУВ-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах

	Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б1.В.ДВ.08 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8 Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанный дела Б2.В.02(П) Сервисная практика Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.09 Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения Б1.В.14 Прикладные методы исследовательской деятельности Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.05 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5 Б1.В.ДВ.05.01 Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах Б1.В.ДВ.05.02 Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б2.В.01(П) Организационно-управленческая
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	зачет