

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства Б1.В.ОД.14

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Разумовская Е.М. , Цаликова В.В.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_г

Регистрационный No

Казань  
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов, Elena.Razumovskaya@kpfu.ru; доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов, VVCalikova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

рассмотрение вопросов конкурентоспособности гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объекта управления.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.14 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

В связи с постоянно возрастающей

конкуренцией между гостиницами и гостиничными сетями, неизбежным является необходимость повышения результативности работы гостиничных комплексов, внедрение инновационных методов и технологий в деятельность гостиниц и управление ими, повышение качества обслуживания клиентов, повышение профессионализма сотрудников и т.п. Все это позволит гостиничным комплексам достичь конкурентных преимуществ.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основы управления конкурентоспособностью в организациях сферы услуг

2. должен уметь:

определять факторы влияющие на конкурентоспособность организации и методы управления ими

3. должен владеть:

информацией о преимуществах конкурентов в определенном сегменте рынка и владеть навыками формирования стратегии повышения конкурентоспособности

обеспечивать высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Конкурентоспособность гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объект управления.	7	1	6	12	0	устный опрос
2.	Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.	7	2	6	12	0	контрольная работа
3.	Тема 3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности	7	3	6	12	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	зачет
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Конкурентоспособность гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объект управления.**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Социально-экономическая сущность конкурентоспособности. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и его услуг в условиях современного рынка.

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

**Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Анализ рыночной позиции предприятия. Основные характеристики предприятия влияющих на конкурентоспособность услуг

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Анализ факторов, характеризующих качество обслуживания. Анализ маркетинговой стратегии

### **Тема 3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Показатели оценки конкурентоспособности гостиничных услуг.

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Методы оценки и пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

#### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Конкурентоспособность гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объект управления.	7	1	подготовка к устному опросу	18	устный опрос
2.	Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.	7	2	подготовка к контрольной работе	18	контрольная работа
3.	Тема 3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности	7	3	подготовка к устному опросу	18	устный опрос
	Итого				54	

#### **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

деловые и ролевые игры

#### **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

##### **Тема 1. Конкурентоспособность гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объект управления.**

устный опрос , примерные вопросы:

Социально-экономическая сущность конкурентоспособности. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и его услуг в условиях современного рынка. Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

##### **Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Анализ рыночной позиции предприятия. Основные характеристики предприятия влияющих на конкурентоспособность услуг

##### **Тема 3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности**

устный опрос , примерные вопросы:

Показатели оценки конкурентоспособности гостиничных услуг. Методы оценки. Пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

##### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Социально-экономическая сущность конкурентоспособности.

Конкурентоспособность гостиничного предприятия и услуг в условиях современного рынка.

Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

### **7.1. Основная литература:**

1. Ершов А.К. Управление качеством. Логос, , 2008 - 286 с. ISBN 978-5-98704-225-9, // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3264>

2. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2012. - 132 с. - ISBN 978-5-394-01081-1.

3. Планирование на предприятии: Учебник / М.И. Бухалков. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003136-1

4. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2009. - 431 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0098-9

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Балабанов И.Т., Балабанов А.И.. Экономика туризма: Уч. пособие. М.: Финансы и статистика, 2000.

2. Исмаев Д. Маркетинг и управление качеством гостиничных услуг, учебное пособие. Издание второе, доп. М.: МАТГР, 2004.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

конкурентоспособность - [econ.msu.ru?cmt2/lib/a/1464/file/KosvincevaEN.pdf](http://econ.msu.ru?cmt2/lib/a/1464/file/KosvincevaEN.pdf)

конкурентоспособность гостиничных предприятий - [stroimhotel.ru?files/pdf/metodology/metod/04.pdf](http://stroimhotel.ru?files/pdf/metodology/metod/04.pdf)

оценка конкурентоспособности - <http://buklib.net/books/23942/>

электронная библиотека -

<http://www.dissercat.com/content/obespechenie-konkurentosposobnosti-gostinichnogo-predpriyatiya-prom>

электронная библиотека - <http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=533495>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

оборудование для презентаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.