

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего 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):

Куцевол Н.Г.

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

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 Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Elena.Razumovskaya@kpfu.ru ; доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , 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

4. должен демонстрировать способность и готовность:

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 | Практи- ческие занятия | Лабора- торные 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)

| N | Раздел дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|----|---|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 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. | | 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.

Итоговая форма контроля

зачет (в 8 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

Социально-экономическая сущность конкурентоспособности.

Конкурентоспособность гостиничного предприятия и услуг в условиях современного рынка.

Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

7.1. Основная литература:

Конкурентоспособность товаров и организаций. Практикум: Учебное пособие / В.В. Квасникова, О.Н. Жучкевич. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 184 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-006619-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/400300>

7.2. Дополнительная литература:

Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430064>

7.3. Интернет-ресурсы:

конкурентоспособность - econ.msu.ru?cmt2/lib/a/1464/file/KosvincevaEN.pdf

конкурентоспособность гостиничных предприятий - 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):

Куцевол Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.