

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



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Управление качеством туристических и гостиничных услуг Б1.В.ОД.13

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Мишакин Т.С.

**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 949959519

Казань  
2019

## 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) доцент, к.н. Мишакин Т.С. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Timur.Mishakin@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.13 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 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен 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.	8	1	18	18	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.	8	2	18	18	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Экзамен
	Итого			36	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

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

**лекционное занятие (18 часа(ов)):**

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

**практическое занятие (18 часа(ов)):**

Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

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

**лекционное занятие (18 часа(ов)):**

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

**практическое занятие (18 часа(ов)):**

Анализ факторов, характеризующих качество обслуживания. Анализ маркетинговой стратегии

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

№	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Конкурентоспособность гостиничных услуг и предприятий гостеприимства как объект управления.	8	1	подготовка к устному опросу	18	устный опрос
2.	Тема 2. Анализ факторов конкурентоспособности гостиничного предприятия.		2	подготовка к контрольной работе	18	контроль-ная работа
	Итого				36	

### 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

#### Итоговая форма контроля

экзамен (в 8 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

Социально-Экономическая сущность конкурентоспособности.

Конкурентоспособность гостиничного предприятия и услуг в условиях современного рынка.

Факторы конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

### 7.1. Основная литература:

Управление качеством: Учебное пособие / Магер В.Е. - М.:ИНФРА-М Издательский Дом, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) ISBN 978-5-16-004764-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478407>

Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010389-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/486424>

## **7.2. Дополнительная литература:**

Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству / Паршин М.В. - М.:Статут, 2013. - 272 с.: 70x100 1/16 ISBN 978-5-8354-0926-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1006907>

## **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 "Управление качеством туристических и гостиничных услуг" 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):

Мишакин Т.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.