

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Прогнозирование туристических потоков Б3.В.3

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Куцевол Н.Г.

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 (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No 8108101914

Казань

2014

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. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

1. Рассмотреть системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.
2. Создать имитационную модель прогноза развития гостиничного комплекса.
3. Определить возможности региона в области привлечения потока клиентов;
4. Разработать систему закрепления клиентов в гостиничном секторе туроператорами.
5. Выделить инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.
6. Определить экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе и др.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.3 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к вариативной части. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Разработка курса "Прогнозирование гостиничных потоков" вызвано актуализацией данной проблемы. В быстроменяющемся мире туристический бизнес становится процессом интеграции потребителей туристических услуг. Тем не менее высокая конкуренция на данном рынке делает необходимым прогнозирование туристических потоков и потоков клиентов с целью планирования и повышения эффективности деятельности в индустрии гостеприимства. Необходимость рассмотрения различного рода зависимостей таких как потребительские предпочтения, экономическое стимулирование клиентов, разработка программ лояльности становятся актуальными при планировании потоков гостей в индустрии гостеприимства.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления 100100 Сервис.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Маркетинг в сервисе", "Сервисология" "Информационные технологии в сервисе", "Основы предпринимательской деятельности" и ряда др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-11 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-12 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к организации технологического процесса сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания

Демонстрировать готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Демонстрировать готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Демонстрировать готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 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. Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.	7	1	2	4	0	устный опрос
2.	Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов.	7	2	4	8	0	контрольная работа
3.	Тема 3. Инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.	7	3	4	8	0	устный опрос
4.	Тема 4. Экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе	7	4	4	8	0	устный опрос
5.	Тема 5. Система дополнительных услуг в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе	7	5	4	8	0	контрольная точка

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Потребительские, экономические, инфраструктурные зависимости в прогнозировании потока клиентов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Структура и основные зависимости, определяющие приток российских и иностранных граждан в туристский центр; имитационная модель прогноза развития гостиничного комплекса. возможности региона в области привлечения потока клиентов; модель выбора рациональных решений в области прогнозирования потоков клиентов в гостиничном бизнесе.

Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе. Потребительские, экономические, инфраструктурные зависимости в прогнозировании потока клиентов. Структура и основные зависимости, определяющие приток российских и иностранных граждан в туристский центр; имитационная модель прогноза развития гостиничного комплекса. возможности региона в области привлечения потока клиентов; модель выбора рациональных решений в области прогнозирования потоков клиентов в гостиничном бизнесе. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов. Система закрепления клиентов в гостиничном секторе туроператорами. Всесезонность в работе гостиничного сектора. Создание системы закрепления клиентов в сезоне.

практическое занятие (8 часа(ов)):

Статусное разделение клиентов и потери клиентов: решение проблемы. Системы привлечения и удержания корпоративных клиентов.

Тема 3. Инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

. Качество оказываемых услуг. Месторасположение гостиницы. Цена проезда до гостиницы, привлекательность окружающей среды, развитость инфраструктуры страны или города; уровень сервиса. удобство обслуживания; Ассортимент услуг, имидж и репутация гостиницы.

практическое занятие (8 часа(ов)):

Качество оказываемых услуг. Месторасположение гостиницы. Цена проезда до гостиницы, привлекательность окружающей среды, развитость инфраструктуры страны или города; уровень сервиса. удобство обслуживания; Ассортимент услуг, имидж и репутация гостиницы.

Тема 4. Экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Система скидок разным группам клиентов предоставляются различные скидки (постоянным клиентам, клиентам, оплатившим по банковской карте, групповые скидки, скидки детям). Накопительные системы для клиентов. Система бонусных услуг в программе лояльности клиентов в гостиничном бизнесе.

практическое занятие (8 часа(ов)):

Система бонусных баллов. Программы для корпоративных клиентов (скидки на размещение, особая процедура отмены бронирования, помощь в организации проведения рабочих встреч, конференций, трансфер и т.д.

Тема 5. Система дополнительных услуг в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе лекционное занятие (4 часа(ов)):

Критерии организации дополнительной услуги: оправданность и целесообразность, внешние и внутренние условия, имеющиеся ресурсы, грамотное руководство данными направлением работы. для получения дополнительной прибыли или для формирования лояльности клиентов. Платные и бесплатные дополнительные услуги.

практическое занятие (8 часа(ов)):

Специальные предложения или пакеты услуг. Пакеты ?Выходного дня. Дополнительные услуги в системе повышения привлекательности отеля и поддержании лояльности гостя.

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. Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.	7	1	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
2.	Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов.	7	2	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
3.	Тема 3. Инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.	7	3	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
4.	Тема 4. Экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе	7	4	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
5.	Тема 5. Система дополнительных услуг в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе	7	5	подготовка к контрольной точке	10	контрольная точка
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, "мозговые штурмы", работа с интерактивными учебными материалами и т.д.

3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

Интерактивные формы обучения

1. Интерактивная экскурсия
2. Использование кейс-технологий
3. Проведение видеоконференций
4. Круглый стол
5. Мозговой штурм
6. Дебаты
7. Фокус-группа
8. Деловые и ролевые игры
9. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)
10. учебные групповые дискуссии
11. тренинги.

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

Тема 1. Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов.

контрольная работа , примерные вопросы:

Тема 3. Инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 4. Экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 5. Система дополнительных услуг в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе

контрольная точка , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

7. Системы прогнозирования потока клиентов в гостиничном бизнесе.
8. имитационная модель прогноза развития гостиничного комплекса.
9. возможности региона в области привлечения потока клиентов;
10. Система закрепления клиентов в гостиничном секторе туроператорами.
11. Всесезонность в работе гостиничного сектора. Создание системы закрепления клиентов в сезоне. Статусное разделение клиентов и потери клиентов: решение проблемы.
12. Системы привлечения и удержания корпоративных клиентов.
13. Инфраструктурные зависимости в прогнозировании спроса на клиентов.
14. Ассортимент услуг, имидж и репутация гостиницы как ключевой фактор в привлечении клиентов.
15. Экономические зависимости и лояльность клиентов в гостиничном бизнесе.
16. Система скидок разным группам клиентов предоставляются различные скидки (постоянным клиентам, клиентам, оплатившим по банковской карте, групповые скидки, скидки детям).
17. Накопительные системы для клиентов.
18. Система бонусных услуг в программе лояльности клиентов в гостиничном бизнесе.
19. Система бонусных баллов.
20. Программы для корпоративных клиентов (скидки на размещение, особая процедура отмены бронирования, помощь в организации проведения рабочих встреч, конференций, трансфер и т.д.
21. Система дополнительных услуг в привлечении клиентов в гостиничном бизнесе.
22. Дополнительные услуги в системе повышения привлекательности отеля и поддержании лояльности гостя.

7.1. Основная литература:

1. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=223577>
2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с.:// <http://znanium.com/bookread.php?book=328825>

7.2. Дополнительная литература:

3. Актуальные вопросы туристской деятельности: сб. метод. материалов. - СПб.: Недра, 2008.
4. Бгатов А.П. Бойко Т.В., Зубрева М.В. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008.
5. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. ? СПб.: Герда, 2012.
6. Быстров С.А. Финансовый менеджмент в туризме. - СПб.: Герда, 2007.
7. Воскресенский В.Ю. Международный туризм. - М.: Юнити, 2010.
8. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. - М.: Март, 2011.
9. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. - М.: Финансы и статистика, 2007.
10. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие. - СПб.: Герда, 2006.
11. Козырева Т.В. Бухгалтерский учет в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2006.
12. Колбовский Е.Ю. Экологический туризм и экология туризма: уч. пособие. - М.: Академия, 2006.
13. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Academia, 2006.

14. Самойленко А.А. География туризма. - Ростов н/Д: Феникс, 2006.
15. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран. 3-е изд., испр. - М.: "Академия", 2006.
16. Усыскин Г.С. Очерки истории российского туризма. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Герда, 2007.
17. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности. - СПб.: Герда, 2006.
18. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма. - М.: Кнорус, 2006.
19. Экономика и организация туризма: международный туризм / под ред. И.А. Рябовой. - М.: Кнорус, 2006.

7.3. Интернет-ресурсы:

бесплатные библиотеки сети :: экономическая . - ..allbest.ru/eko.htm
Экономическая библиотека - econiver.com/
Экономическая библиотека онлайн - finoboz.com/
Электронная библиотека бесплатных электронных книг - - www.finbook.biz/
Электронная библиотека онлайн, - www.elobook.com/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Прогнозирование туристических потоков" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов и тестовых заданий, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100100.62 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.