

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



**Программа дисциплины**

Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы БЗ.ДВ.4

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 810857014

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. Определить тенденции туристического бизнеса в России.
2. Выявить сегментацию туристического рынка России.
3. Определить конкурентные возможности развития различных типов рынка: морского, экскурсионного, делового итд..
4. Выделить объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе.
5. Рассмотреть понятие клиентского потока.
6. Определить влияние сезонности на формирование конкурентных преимуществ туристического предприятия и др.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.4 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Разработка курса "Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы" вызвано актуализацией данной проблемы. В быстроменяющемся мире туристический бизнес становится процессом интеграции потребителей туристических услуг. Такие направления как санитарно-курортный туризм, экскурсионный давно объективно знакомы потребителям туристических услуг, тем не менее медицинский и образовательный туризм имеет существенный задел в собственном развитии. Однако существенная конкуренция на данном рынке услуг способствует ограничению эффективности управления туристическими компаниями, что заставляет задуматься о технологиях конкурентной борьбы на данном рынке и факторах конкурентоспособности турпродукта.

Последовательность изложения материала обусловлена стремлением к единству теории и практики в анализе проблем конкурентоспособности туристических предприятий и туристического продукта.

Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

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  |
|---------------------------------------|--|
| ОК-15<br>(общекультурные компетенции) | демонстрировать стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы |

| Шифр компетенции                        | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|---|--|
| Ок-7                                    | владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков |
| ПК-14<br>(профессиональные компетенции) | Демонстрировать готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов                                       |
| ПК-2<br>(профессиональные компетенции)  | Знать, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности   |

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 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

Демонстрировать готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

#### 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. Туристический     |         |                 |  |                      |                     |                        |

бизнес в России:

работа

| N  | Раздел<br>Дисциплины/<br>Модуля   | Семестр | Неделя<br>семестра | Виды и часы<br>аудиторной работы,<br>их трудоемкость<br>(в часах) |                         |                        | Текущие формы<br>контроля |
|----|---|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
|    |   |         |                    | Лекции  | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |                           |
| 2. | Тема 2. Сегментация туристического рынка России.                            | 7       | 2                  | 2   | 4                       | 0                      | домашнее задание          |
| 3. | Тема 3. Объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе.  | 7       | 3                  | 4   | 8                       | 0                      | домашнее задание          |
| 4. | Тема 4. Критерии оценки через систему ценностей туристического предприятия. | 7       | 4                  | 4   | 8                       | 0                      | контрольная точка         |
| 5. | Тема 5. Определение конкурентоспособности туристического продукта.          | 7       | 5                  | 4   | 8                       | 0                      | домашнее задание          |
| 6. | Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом бизнесе.                    | 7       | 6                  | 2   | 4                       | 0                      | контрольная точка         |
|    | Тема . Итоговая форма контроля  | 7       |                    | 0   | 0                       | 0                      | зачет                     |
|    | Итого   |         |                    | 18  | 36                      | 0                      |                           |

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Туристический бизнес в России:

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

операторская и агентская деятельность. Возможности конкурентного сочетания и обратная зарубежная практика как фактор успеха на рынке. Тенденции роста туристического рынка России. Емкость рынка въездного и выездного туризма.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Зависимость роста рынка от тенденций международного туризма.

### Тема 2. Сегментация туристического рынка России.

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Конкурентные возможности развития различных типов рынка: морского, экскурсионного, делового итд.. Сегмент ?дорогого? и ?дешевого? отдыха.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Конкурентные возможности развития различных типов рынка: морского, экскурсионного, делового итд.. Сегмент ?дорогого? и ?дешевого? отдыха.

### Тема 3. Объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе.

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**



Месторасположение и позиционирование туристического бизнеса. Понятие клиентского потока. Высокий профессионализм персонала. Мотивация сотрудников. Системы вознаграждений и лояльность заказчиков. Рекламный бюджет. Срок существования туристического агентства как фактор конкурентоспособности. Сезонность и конкурентные преимущества.

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

Сети туристических агентств как конкурентное преимущество. Эффективность маркетинговой деятельности, имидж турфирмы

**Тема 4. Критерии оценки через систему ценностей туристического предприятия.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Доля туристического рынка и его динамика, стабильность позиций предприятия на рынке; Размер функционирующего капитала и рентабельность капитала, характеризующие финансовые возможности предприятия и эффективность использования капитала;

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

Квалификационный уровень и стабильность кадрового состава предприятия, организационная структура управления персоналом

**Тема 5. Определение конкурентоспособности туристического продукта.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

. Конкретные требования потенциальных покупателей (потребителей) до предлагаемого на рынке продукта. Возможные размеры и динамику спроса на продукт. Расчетный уровень рыночной цены. Ожидаемый уровень конкуренции на рынке.

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

Определяющие параметры продукта основных конкурентов. Наиболее перспективные рынки для соответствующего продукта и этапы закрепления на них. Срок окупаемости совокупных расходов.

**Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом бизнесе.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Стратегия снижения цены туристического продукта. Стратегия дифференциации продукта. Стратегия сегментирования рынка. Сущность стратегии нововведений. Сущность стратегии быстрого реагирования на потребности рынка.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Ключевые характеристики стоимости туристического обслуживания и цены туристического продукта. Маржинальный доход, прибыльность, рентабельность отечественных туристических предприятий

**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. Туристический бизнес в России:                                     | 7       | 1               | подготовка к письменной работе        | 10                     | письменная работа                     |
| 2. | Тема 2. Сегментация туристического рынка России.                           | 7       | 2               | подготовка домашнего задания          | 10                     | домашнее задание                      |
| 3. | Тема 3. Объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе. | 7       | 3               | подготовка домашнего задания          | 8                      | домашнее задание                      |

| N  | Раздел Дисциплины   | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|----|---|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 4. | Тема 4. Критерии оценки через систему ценностей туристического предприятия. | 7       | 4               | подготовка к контрольной точке        | 8                      | контрольная точка                     |
| 5. | Тема 5. Определение конкурентоспособности туристического продукта.          | 7       | 5               | подготовка домашнего задания          | 8                      | домашнее задание                      |
| 6. | Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом бизнесе.                    | 7       | 6               | 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. Туристический бизнес в России:**

письменная работа , примерные вопросы:

**Тема 2. Сегментация туристического рынка России.**

домашнее задание , примерные вопросы:

**Тема 3. Объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе.**

домашнее задание , примерные вопросы:

**Тема 4. Критерии оценки через систему ценностей туристического предприятия.**

контрольная точка , примерные вопросы:

**Тема 5. Определение конкурентоспособности туристического продукта.**

домашнее задание , примерные вопросы:

**Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом бизнесе.**

контрольная точка , примерные вопросы:

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

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

1. Определить тенденции туристического бизнеса в России.
2. Емкость туристического рынка России.
3. Сегментация туристического рынка России.
4. Конкурентные возможности развития различных типов рынка: морского, экскурсионного, делового итд..
5. Объективные факторы конкурентоспособности в туристическом бизнесе.
6. Месторасположение и позиционирование туристического бизнеса.
7. Понятие клиентского потока.
8. Системы вознаграждений и лояльность заказчиков.
9. Срок существования туристического агентства как фактор конкурентоспособности.
10. Сезонность и конкурентные преимущества.
11. Сети туристических агентств как конкурентное преимущество.
12. Эффективность маркетинговой деятельности, имидж турфирмы.
13. Доля туристического рынка и его динамика, стабильность позиций предприятия на рынке;
14. Определение конкурентоспособности туристического продукта.
15. Возможные размеры и динамика спроса на турпродукт.
16. Стратегии конкуренции и в туристическом бизнесе.

### **7.1. Основная литература:**

1. Управление конкурентоспособностью организации: Учебное пособие / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 300 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=235869>
2. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие / Ф.И. Шарков. - 2-е изд. - М.: Дашков и К: "Издательство Шаркова", 2012. - 272 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=327924>

### **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:**

БИБЛИОТЕКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ - -  
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>

Экономическая библиотека - [eouniver.com/](http://eouniver.com/)

Экономическая библиотека онлайн - [finoboz.com/](http://finoboz.com/)

Электронная библиотека онлайн, - [www.elobook.com/](http://www.elobook.com/)

Электронная библиотека экономической и деловой литературы - - <http://www.aup.ru/library/>

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

Освоение дисциплины "Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы" 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.