

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 БЗ.ДВ.7

Направление подготовки: 100100.62 - 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

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 " Б3.ДВ.7 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 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-12 (общекультурные компетенции)	понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности
ОК-13 (общекультурные компетенции)	владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
ОК-14 (общекультурные компетенции)	участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности
ПК-13 (профессиональные компетенции)	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готов к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-14 (профессиональные компетенции)	к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

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 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. 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	7		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.	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

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.asp?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 100100.62 "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.