

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

Маркетинг взаимодействий и партнерских отношений в индустрии гостеприимства БЗ.ДВ.1

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хаметова Н.Г.

Рецензент(ы):

-

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Каленская Н. В.

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 810856914

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) Хаметова Н.Г. кафедра маркетинга Отделение менеджмента, NGHametova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

формирование у студентов представления о формах организации предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства, во взаимосвязи с использованием различных источников финансирования; а также изучение особенностей функционирования различных предприятий и организаций.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.1 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Настоящая дисциплина относится к блоку дисциплин по выбору обеспечивающих подготовку бакалавров

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

1. Теория менеджмента сферы услуг
2. Методы сбора и анализа бизнес-информации рынка услуг
3. Менеджмент в сервисе
4. Макроэкономика
5. Микроэкономика
6. Статистика

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-11 (профессиональные компетенции)	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-2 (профессиональные компетенции)	готовность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

организационные основы предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства, структуру отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками предпринимательской деятельности.

2. должен уметь:

составлять договорную документацию необходимую для осуществления предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства; оценивать рынки сбыта, клиентов, конкурентов в индустрии гостеприимства; разрабатывать и реализовывать новые товары и услуги; организовывать взаимодействие в группе.

3. должен владеть:

навыками создания и продвижения новых продуктов и услуг в индустрии гостеприимства; навыками анализа и составления договорной документации в индустрии гостеприимства;

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

навыки организации предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен 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. Основные понятия и формы организации предпринимательской деятельности	7		4	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Финансово-хозяйственная деятельность предприятий и организаций	7		5	10	0	реферат устный опрос
3.	Тема 3. Маркетинг	7		5	11	0	домашнее задание устный опрос
4.	Тема 4. Бизнес-планирование	7		4	9	0	устный опрос контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	экзамен

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

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и формы организации предпринимательской деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

-Предпринимательская деятельность, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности и особенности их функционирования в индустрии гостеприимства. -Основные законодательные акты, регулирующие осуществление предпринимательской деятельности

практическое занятие (6 часа(ов)):

Создание и регистрация предприятия. Основные законодательные акты, регулирующие осуществление предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства.

Тема 2. Финансово-хозяйственная деятельность предприятий и организаций

лекционное занятие (5 часа(ов)):

-Источники финансирования предприятий различных секторов экономики. Особенности финансирования некоммерческих организаций. -Спрос, предложение, виды рынков и конкуренция. -Формирование доходов, расходов и прибыли предприятия. -Виды и формы оплаты труда. -Налогообложение в индустрии гостеприимства.

практическое занятие (10 часа(ов)):

Основные источники финансирования предприятий индустрии гостеприимства. Деловая игра ?Учебная фирма?: Заключение трудовых договоров, составление штатного расписания; Формирование фонда оплаты труда; начисление заработной платы; отчисления в государственные социальные фонды и выплата пособий; ведение табеля учета рабочего времени; Налогообложение предприятий в индустрии гостеприимства.

Тема 3. Маркетинг

лекционное занятие (5 часа(ов)):

-Ценообразование в социально-культурном сервисе и туризме и маркетинговые ценовые стратегии. -Маркетинговые исследования рынка. -План маркетинга. Программа маркетинговых мероприятий. -Выставочная деятельность.

практическое занятие (11 часа(ов)):

Деловая игра "Учебная фирма" Подготовка рекламной продукции, оформление стенда. Участие в выставке Ярмарка учебных фирм России?

Тема 4. Бизнес-планирование

лекционное занятие (4 часа(ов)):

-Понятие и структура бизнес-плана. Организационный, производственный и финансовый план предприятия. -Риски, методы оценки и управления рисками

практическое занятие (9 часа(ов)):

Презентации бизнес-планов

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. Основные понятия и формы					

организации предпринимательской деятельности

устному опросу

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Финансово-хозяйственная деятельность предприятий и организаций	7		подготовка к реферату	7	реферат
				подготовка к устному опросу	7	устный опрос
3.	Тема 3. Маркетинг	7		подготовка домашнего задания	7	домашнее задание
				подготовка к устному опросу	7	устный опрос
4.	Тема 4. Бизнес-планирование	7		подготовка к контрольной работе	7	контрольная работа
				подготовка к устному опросу	6	устный опрос
Итого					54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Процесс изучения дисциплины "Маркетинг взаимодействий и партнерских отношений в индустрии гостеприимства" включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом.

При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе Power Point, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по теме лекции. Промежуточным контролем знаний студентов в течение и обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины. Особое место при чтении курса занимают практические занятия. На практических занятиях при освоении новой темы студентам выдаются задания, направленные на закрепление практических навыков в данной предметной области. За выполнение задания студентам выставляются баллы. В конце семестра набранные баллы суммируются, студенты пишут контрольный тест на проверку закрепления практических знаний и умений, балл по которым также прибавляется к общему количеству баллов по текущему внутрисеместровому контролю (согласно балльно-рейтинговой системе оценки знаний). Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций лидеров предпринимательства России и ведущих российских и зарубежных предпринимательских компаний. Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины

включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение Интернет-ресурсов;

- выполнение самостоятельной работы;
 - индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- Формой итогового контроля знаний студентов является письменный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения предпринимательских задач, выполняемых менеджером.

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

Тема 1. Основные понятия и формы организации предпринимательской деятельности
устный опрос , примерные вопросы:

Тема 2. Финансово-хозяйственная деятельность предприятий и организаций
реферат , примерные темы:

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 3. Маркетинг

домашнее задание , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 4. Бизнес-планирование

контрольная работа , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

а. Примерные темы рефератов

1. Источники финансирования деятельности предприятия.
2. Собственные средства предприятия.
3. Венчурные фирмы, венчурный капитал.
4. Кредитование предприятий (банковские кредиты).
5. Акции, облигации, векселя.
6. Внебюджетные фонды, средства которых могут быть направлены на финансирование деятельности предприятий.
7. Косвенные методы государственной поддержки в сфере здравоохранения (образования, культуры, и др.).
8. Амортизация основных фондов.
9. Издержки производства .
10. Формы и системы оплаты труда.
11. Рентабельность, объем безубыточных продаж.
12. Спрос и предложение, равновесная рыночная цена.
13. Эластичность спроса по цене.
14. Виды рынков и их особенности
15. Конкуренция и конкурентная борьба.
16. Оценка конкурентоспособности товара (услуги).
17. Лицензирование отдельных видов деятельности.
18. Сертификация товаров и услуг.

19. Лицензионное соглашение и цена лицензии.
20. Эффективность инвестиций в инновационные проекты.
- б. Перечень экзаменационных вопросов по дисциплине
 1. Доходы предприятия индустрии гостеприимства.
 2. Затраты предприятия индустрии гостеприимства.
 3. Внереализационные доходы и расходы.
 4. Прибыль и налог на прибыль. Налог на добавленную стоимость.
 5. Амортизация основных фондов.
 6. Материальное стимулирование на предприятиях индустрии гостеприимства.
 7. Налог на доходы физических лиц. Начисления на фонд оплаты труда.
 8. Финансирование организаций в индустрии гостеприимства.
 9. Венчурные фонды и венчурный капитал.
 10. Бюджетные и внебюджетные фонды РФ.
 11. Банковское кредитование предприятий.
 12. Ценообразование в индустрии гостеприимства.
 13. Спрос и предложение, равновесная рыночная цена. Эластичность спроса.
 14. Маркетинговые ценовые стратегии.
 15. Объем безубыточных продаж.
 16. Рентабельность проекта.
 17. Акции. Облигации. Векселя.
 18. Конкуренция. Стратегии конкурентной борьбы. Оценка конкурентоспособности товара (услуги).
 19. Методы государственного регулирования в индустрии гостеприимства.
 20. Меры государственной поддержки малого предпринимательства.
 21. Предпринимательская деятельность некоммерческих организаций.
 22. Организационно-правовые формы некоммерческих организаций.
 23. Создание и регистрация предприятия (организации).
 24. Лицензионные соглашения. Цена лицензии.
 25. Франчайзинг.
 26. План маркетинга.
 27. Структура бизнес-плана.
 28. Виды рисков. Оценка и анализ рисков.
 29. Методы управления рисками (страхование рисков).

7.1. Основная литература:

1. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; Под ред. проф. Е.И. Багданова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 214 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004713-3, 500 экз. // <http://znanium.com/bookread.php?book=222990>
2. Крылова Г. Д. Маркетинг: учебник / Г.Д. Крылова, М.И. Соколова; МГИМО - Московский государственный институт международных отношений. - М.: Магистр, 2009. - 493 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0101-6, 2000 экз. // <http://znanium.com/bookread.php?book=168083>
3. Соловьев Б. А. Маркетинг: Учебник / Б.А. Соловьев, А.А. Мешков, Б.В. Мусатов; Российская экономическая академия им. Г.В. Плеханова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003647-2, 500 экз. // <http://znanium.com/bookread.php?book=171324>

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.

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.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

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.

Учебно-тренинговый центр, оснащенный компьютерами, принтером, сканером, телефоном, факсимильным аппаратом и другой оргтехникой, офисной мебелью (столы, шкафы, стулья) для организации деятельности учебных фирм.

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):

Хаметова Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

"__" _____ 201__ г.