

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития



Программа дисциплины

Менеджмент лояльности на рынке туристических услуг и гостиничного бизнеса БЗ.ДВ.2

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент туристической деятельности и гостиничного бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Куцевол Н.Г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

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

Регистрационный No 810840914

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

Основной целью становится последовательность изложения материала обусловлена стремлением к единству теории и практики в анализе проблем управления лояльностью контрагентов и повышению эффективности управления ими. Для достижение цели необходимо выполнение следующих задач:

1. Определить лояльность как источник эффективности туристического и гостиничного бизнеса.
2. Рассчитать экономический эффект лояльности.
3. Проанализировать основные направления повышения лояльности потребителей.
4. Проанализировать основные направления повышения лояльности персонала.
5. Проанализировать основные направления повышения лояльности инвесторов и определить структуру выбора инвесторов.
6. Выделить показатели лояльности.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.2 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления "Менеджмент" в магистратуре. Предварительными для изучения этой дисциплины становятся такие предметы как

"Организационное поведение" и "теория организации", "менеджмент туристической деятельности и гостиничного бизнеса", "Теория менеджмента сферы услуг", "Методы сбора и анализа информации на рынке услуг"

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-20 (общекультурные компетенции)	способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
ОК-21 (общекультурные компетенции)	владеть основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ПК-18 (профессиональные компетенции)	владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК-19 (профессиональные компетенции)	способностью планировать операционную (производственную) деятельность организаций
ПК-48 (профессиональные компетенции)	умением находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-49 (профессиональные компетенции)	способностью разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)
ПК-50 (профессиональные компетенции)	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

способность развивать свой общекультурный и профессиональный уровень и самостоятельно осваивать новые методы исследования способность к изменению профиля своей профессиональной деятельности

способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями;

выявлять и формулировать актуальные научные проблемы

способностью обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет 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. Лояльность как источник эффективности туристического и гостиничного бизнеса	8	1	4	4	0	домашнее задание
2.	Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов	8	2	4	4	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Экономический эффект лояльности.	8	3	4	6	0	контрольная работа
4.	Тема 4. Лояльность персонала в туристическом и гостиничном бизнесе	8	4	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Лояльность инвесторов и выбор инвесторов.	8	5	4	4	0	устный опрос
6.	Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом и гостиничном бизнесе как фактор лояльности.	8	6	4	4	0	устный опрос
7.	Тема 7. Показатели лояльности.	8	7	2	2	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Лояльность как источник эффективности туристического и гостиничного бизнеса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Принципы лояльности и их значение для развития туристического и гостиничного бизнеса. Экономический эффект лояльности.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Взаимосвязь показателей лояльности покупателей услуг, сотрудников и инвесторов. Зоны ответственности в развитии лояльности сотрудников, покупателей и инвесторов. Лояльность контрагентов компании как исходная цель построения бизнеса.

Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Система закрепления клиентов в гостиничном секторе туроператорами. Всесезонность в работе гостиничного сектора.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Создание системы закрепления клиентов в сезоне. Статусное разделение клиентов и потери клиентов: решение проблемы. Системы привлечения и удержания корпоративных клиентов.

Тема 3. Экономический эффект лояльности.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Зависимость экономической стоимости компании и создаваемой ценности в развитии лояльности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Количественная зависимость лояльности и прибыльности компании. Лояльность потребителей и генерируемый денежный поток. Уровень лояльности и динамика численности потребителей. Экономический эффект различных категорий потребителей, сотрудников и инвесторов.

Тема 4. Лояльность персонала в туристическом и гостиничном бизнесе

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Разрушение лояльности персонала. Недостаточность инвестиций в лояльность персонала. Цена лояльности персонала.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Увольнение сотрудников и крайнее проявление нелояльности. Оценка лояльности сотрудников: ситуативный подход. Факторы лояльности сотрудников: инвестиции в найм персонала, инвестиции в обучение, опыт сотрудника. Вероятность развития лояльности сотрудников. Факторы, снижающие производительность труда. Проблемы карьерного роста, неадекватное обучение, игнорирование условий труда итд.

Тема 5. Лояльность инвесторов и выбор инвесторов.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Типы инвесторов и их эффективность для компании. Выбор инвесторов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Изменение состава инвесторов. Привлечение стратегических инвесторов. Институциональные инвесторы. Ценности, создаваемые инвесторами и рост стоимости компании.

Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом и гостиничном бизнесе как фактор лояльности.

лекционное занятие (4 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

Тема 7. Показатели лояльности.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные проблемы измерения и оценки в экономике лояльности. Система показателей в экономике лояльности.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Баланс потребителей и темпы целевого прироста клиентской базы. Движение трудовых ресурсов: матрица лояльности трудовых ресурсов. Измерение лояльности инвесторов. Интегральная модель лояльности основных контрагентов компаний.

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. Лояльность как источник эффективности туристического и гостиничного бизнеса	8	1	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов	8	2	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
3.	Тема 3. Экономический эффект лояльности.	8	3	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
4.	Тема 4. Лояльность персонала в туристическом и гостиничном бизнесе	8	4	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Лояльность инвесторов и выбор инвесторов.	8	5	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
6.	Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом и гостиничном бизнесе как фактор лояльности.	8	6	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
7.	Тема 7. Показатели лояльности.	8	7	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
	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.

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

Тема 1. Лояльность как источник эффективности туристического и гостиничного бизнеса

домашнее задание , примерные вопросы:

Поиск и привлечение лояльных потребителей спортивных услуг, эффективность сотрудников и надежность инвесторов и взаимосвязь с финансовыми показателями компании. Принципы лояльности и их значение для развития туристического и гостиничного бизнеса.

Экономический эффект лояльности. Взаимосвязь показателей лояльности покупателей услуг, сотрудников и инвесторов.

Тема 2. Потребительские зависимости в прогнозировании потока клиентов

устный опрос , примерные вопросы:

Резервы роста лояльности потребителей. Стратегии поведения целевых групп клиентов. Отбор целевых групп клиентов и их экономическая эффективность.

Тема 3. Экономический эффект лояльности.

контрольная работа , примерные вопросы:

Лояльность контрагентов компании как исходная цель построения бизнеса. Количественная зависимость лояльности и прибыльности компании. Лояльность потребителей и генерируемый денежный поток.

Тема 4. Лояльность персонала в туристическом и гостиничном бизнесе

устный опрос , примерные вопросы:

Разрушение лояльности персонала. Недостаточность инвестиций в лояльность персонала. Увольнение сотрудников и крайнее проявление нелояльности. Оценка лояльности сотрудников: ситуативный подход.

Тема 5. Лояльность инвесторов и выбор инвесторов.

устный опрос , примерные вопросы:

Привлечение стратегических инвесторов. Институциональные инвесторы. Ценности, создаваемые инвесторами и рост стоимости компании.

Тема 6. Стратегии конкуренции и в туристическом и гостиничном бизнесе как фактор лояльности.

устный опрос , примерные вопросы:

Система показателей в экономике лояльности. Баланс потребителей и темпы целевого прироста клиентской базы. Движение трудовых ресурсов: матрица лояльности трудовых ресурсов. Измерение лояльности инвесторов.

Тема 7. Показатели лояльности.

контрольная работа , примерные вопросы:

Интегральная модель лояльности основных контрагентов компаний. Расчет показателей модели лояльности

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

7.1. Основная литература:

1. Управление эффективностью маркетинга: методология и проектное моделирование: учебное пособие / О.В. Китова; РЭА им. Г.В. Плеханова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 328 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003766-0, 500 экз. ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=180316>
2. Кафидов, В. В. Современный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Кафидов. -М.: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2012. - (Академия бизнеса). - ISBN 978-5-4257-0063-6. ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=451320>
3. Терехин, В. И. Экономическое обоснование управленческих решений [Электронный ресурс] : пособие по обоснованию и реализации проектов развития бизнеса / В. И. Терехин. - Рязань: РГРТУ, 2009. - 252 с. - ISBN 978-5-7722-0305-7.ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=407389>
4. Муштур, О. З. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштур, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-902597-60-5.ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=451223>

7.2. Дополнительная литература:

1. Болмэн Дж., Терренс Е. Рефрейминг организаций: артистизм, выбор и лидерство // Пер.с английского, СПб.: Стокгольмская школа экономики, 2009, 492.с.
2. Камрасс Р., Фарнкомб М. Алхимия корпорации Как реформировать структуру бизнеса в соответствии с реалиями завтрашнего дня. //М.:ИД Секрет фирмы. 20010. - 256с.
3. Харринг Дж. Бенчмаркинг в лучшем виде//СПб.:Питер, 2009.-176с.
4. Андерсен Б. Бизнес-процессы: инструменты совершенствования// М.:Стандарты и качество, 2011.-272с.(серия "Практический менеджмент")
5. Ари Де Гиус Живая компания: рост, научение и долгожительство в деловой среде. // СПб.:Стокгольмская школа экономики, 2005. - 222с.
6. Г.Минцберг Структура в кулаке: создание эффективной организации // СПб.:Питер, 2008.-512с.
7. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 2006.

7.3. Интернет-ресурсы:

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

Экономическая библиотека онлайн - finoboz.com/

Электронная библиотека бесплатных электронных книг - www.finbook.biz/

Электронная библиотека онлайн, - www.elobook.com/

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

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Менеджмент лояльности на рынке туристических услуг и гостиничного бизнеса" 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 "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент туристической деятельности и гостиничного бизнеса .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П. _____

"__" _____ 201__ г.