

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Технологии конкурентной борьбы в индустрии гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Цаликова В.В. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), VVCalikova@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|------------------|---|
| ПК-12 | готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов |

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- современную концепцию обеспечения конкурентной борьбы в индустрии гостеприимства.
- сущность, природу движущие силы, виды и формы конкурентной борьбы.
- место и роль управления человеческими ресурсами и организационной культуры в обеспечении конкурентной борьбы в индустрии гостеприимства.

Должен уметь:

- строить систему обеспечения конкурентной борьбы в индустрии гостеприимства.
- проводить анализ конкурентной борьбы .
- проводить аудит человеческих ресурсов и организационной культуры в ходе конкурентной борьбы индустрии гостеприимства.

Должен владеть:

- навыками принятия решений по обеспечению конкурентной борьбы индустрии гостеприимства.
- навыками обработки информации для принятия решений по повышению конкурентной борьбы.
- навыками анализа и оценки человеческих ресурсов и организационной культуры как источника конкурентных преимуществ индустрии гостеприимства.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 72 часа(ов), в том числе лекции - 36 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 36 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N | Разделы дисциплины / модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
|---|---|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| N | Разделы дисциплины / модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Конкурентные стратегии в ценообразовании | 6 | 6 | 6 | 0 | 6 |
| 2. | Тема 2. Конкурентная борьба через позиционирование | 6 | 4 | 4 | 0 | 4 |
| 3. | Тема 3. Конкуренция через дифференциацию | 6 | 4 | 4 | 0 | 4 |
| 4. | Тема 4. Конкуренция во внешнем окружении | 6 | 6 | 6 | 0 | 6 |
| 5. | Тема 5. Применение теории 5 сил М. Портера в индустрии гостеприимства | 6 | 8 | 8 | 0 | 8 |
| 4.2 Содержание дисциплины (модуля) | | | | | | |
| Тема 1. Конкурентные стратегии в ценообразовании | | | | | | |
| 6. | Тема 6. Конкурентные стратегии близости к потребителю | 6 | 8 | 8 | 0 | 8 |
| | - Стратегия близости к потребителю | | | | | |
| | - Лидерство по продукту | | | | | |
| | - Итого | | 36 | 36 | 0 | 36 |
| | - Операционная эффективность | | | | | |

Конкурентная борьба может иметь как активную, так и пассивную форму. По отношению к конкурентам компания может использовать 2 основные тактики конкурентной борьбы: упреждающие (наступательные) действия, или же пассивные действия

Тема 2. Конкурентная борьба через позиционирование

- Как потребители воспринимают Ваш товар или услугу
- Отношение потребителей к компании (торговой марке)
- Что такое PR и почему он не бывает чёрный

Выделяют 5 наступательных стратегий конкурентной борьбы.: фронтальная атака, фланговая атака, окружение, фокус на нишах и обход. Фронтальная атака

Стратегий фронтальной атаки означает использование против ключевого конкурента тех же средств, которые использует он сам при развитии своего товара, но с большей интенсивностью

Тема 3. Конкуренция через дифференциацию

- Чем Ваш продукт лучше других
- Особенности Вашей услуги
- Управляем профессионально

Цель пассивных стратегий - мирное существование на рынке и осознанный раздел рынка. Действия пассивных стратегий не должны вызвать отпор со стороны основных игроков рынка. Пассивные стратегии очень часто используются малыми фирмами и имеют ряд особенностей:

? фокусируются лишь на отдельных сегментах рынка и никогда не ставят целью охватить весь рынок должны ориентироваться на развитие технологий только в направлении снижения затрат и основных расходов ориентируются на прибыль, а не на объем продаж и долю рынка

Тема 4. Конкуренция во внешнем окружении

- Конкурентная борьба за источники (поставщиков)
- Конкурентная борьба за технологии
- Конкурентная борьба за каналы дистрибуции
- Конкурентная борьба за партнёрское окружение
- Конкурентная борьба за потребителей

Наступательные стратегии Действия, направленные на активное противостояние основному конкуренту с целью захвата доли рынка. Выбрав такой способ ведения конкурентной борьбы, компания фокусируется на противостоянии определенной группе конкурентов и предпринимает любые действия для привлечения покупателей конкурентов к своему товару.

Тема 5. Применение теории 5 сил М.Портера в индустрии гостеприимства

- рыночная власть покупателей
- рыночная власть поставщиков
- угроза вторжения новых участников
- опасность появления товаров заменителей
- уровень конкурентной борьбы или внутриотраслевая конкуренция
- Условия конкурентоспособности на туристском рынке (Условия для факторов производства, Состояние спроса, Устойчивая стратегия, структура и конкуренция, Родственные и поддерживающие отрасли)

Тема 6. Конкурентные преимущества регионов

Анализ применимости теории о международной конкуренции М.Портера:

Природно-климатические условия, культурно-исторические ресурсы

Доступность для широких слоев населения

Удобный подступ к объектам туристского показа, развитые системы коммуникации и финансовая инфраструктура

Изучение туристского спроса

Информационная поддержка туристов в месте пребывания

Острая конкуренция между предприятиями обслуживания, ведущая к:

- росту числа фирм, профессионально работающих на рынке;
- углубленному сегментированию рынка;
- повышению качества обслуживания

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;

- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модуля).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

система бронирования - <https://www.booking.com/>

Туристическая библиотека - <http://tourlib.net/>

Фед агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

| Вид работ | Методические рекомендации |
|----------------------|---|
| лекции | <p>Разобраться в основных понятиях и суметь применить его в сфере услуг для гостиничной и туристической деятельности Лекция относится к словесным методам обучения и должна реализовывать функции устного изложения знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создать психологический настрой на усвоение и мотивацию учебно-познавательной деятельности; 2. Раскрыть содержание фактического материала; 3. Дать научно-доступную пониманию студента интерпретацию приведенных фактов, раскрыть причинно-следственный функционал, условные, пространственные, временные и др. связи между предметами и явлениями действительности, выявить сущность изучаемых явлений; 4. Привести знания в определенную систему, в которой показать целостную структуру и раскрыть взаимосвязи ее компонентов; 5. Дать алгоритм осуществления деятельности, раскрыть ее характер, структуру, основные операции, действия, их сущность и последовательность. |
| практические занятия | <p>Выявить особенности Кропотливая и систематическая работа над лекционным материалом позволит Вам создать прочный базовый фундамент теоретических знаний по избранной специальности. Вы сможете хорошо овладеть содержанием занятия, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимаете значение и важность темы для своей профессиональной деятельности; - четко представляете алгоритм изложения материала; - умеете выделить основное и главное |

| Вид работ | Методические рекомендации |
|------------------------|---|
| самостоятельная работа | <p>Разобраться в основных понятиях информации, которую используют предприятия в сфере туризма и гостеприимства и суметь применить его.</p> <p>Студенты разобрались в материале, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Усвоили значение примеров; <input type="checkbox"/> Умеете связывать новые полученные знания с уже имеющимися; <input type="checkbox"/> Видите возможность применения этих знаний на практике. |
| экзамен | <p>Обобщить лекционный материал. Разобраться со всеми понятиями. Понятие - целостная совокупность суждений, в которых что-либо утверждается о наиболее общих и в тоже время существенных объектах. Научное понятие отражает не внешние опознавательные признаки предмета, а его внутреннюю сущность. Понятие должно осваиваться не как словесное определение, а как основание собственных действий студента для решения задач определенного класса.</p> |

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.01 Технологии конкурентной борьбы в индустрии
гостеприимства

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Основная литература:

1. Портер, М. Е. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / Портер М.Е., - 6-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 453 с. ISBN 978-5-9614-5752-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558670> (дата обращения: 20.04.2020)
2. Питерсен, В. Стратегия как обучение: новый взгляд на процесс создания ценности и борьбы за конкурентное преимущество / Вилли Питерсен. - пер. с англ. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2020. - 206 с. - ISBN 978-5-907274-23-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1222466> (дата обращения: 20.04.2020).
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133> (дата обращения: 20.04.2020).

Дополнительная литература:

1. Сафронов, А. П. Фирменная миссия как инструмент конкурентной борьбы / Сафронов А.П. - Москва :ИЦ РИОР, 2011. - 200 с. (Наука и практика)ISBN 978-5-369-00763-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/265774> (дата обращения: 20.04.2020)
2. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 20.04.2020).

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.01 Технологии конкурентной борьбы в индустрии
гостеприимства*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.