

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



*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Сетевые формы организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

## 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): старший преподаватель, б/с Ибрагимова Г.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), GuMIbragimova@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-7	Способностью к разработке адаптационной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные модели управления в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса:
- основные методы разработки сетевых форм и критерии выбора стратегических альтернатив в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса
- специфику разработки миссии и стратегических целей организации, анализ внешней среды сервисной организации

Должен уметь:

- применять на практике адаптационную модель управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом:
- определять типы межфирменных сетевых структур.
- выявлять преимущества и недостатки сетевых структур по сравнению с другими альтернативами

Должен владеть:

- навыками и инструментами оценки эффективности стратегии сетевых организаций в индустрии гостеприимства:
- современным инструментарием оценки эффективности стратегии организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса
- методикой анализа индикативных показателей стратегического положения организации в индустрии гостеприимства

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.05.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис и индустрия гостеприимства)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 44 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 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	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лаборато- рные работы, всего	Лаборато- рные в эл. форме	
1.	Тема 1. Текущее состояние теории и практики сетевых форм организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.	7	6	0	6	0	0	0	8
2.	Тема 2. Архитектура сетевых форм в сервисном обслуживании клиентов.	7	6	0	6	0	0	0	8
3.	Тема 3. Внутрисетевые стандарты обслуживания клиентов: практика реализации и локальной адаптации.	7	6	0	6	0	0	0	8
4.	Тема 4. Кластерный технологии обслуживания в сетевой форме организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.	7	6	0	6	0	0	0	10
5.	Тема 5. Реализация механизма распределения клиентской нагрузки в сетевой форме организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.	7	8	0	8	0	0	0	10
	Итого		32	0	32	0	0	0	44

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### **Тема 1. Текущее состояние теории и практики сетевых форм организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.**

1. Базовые положения теории сетей. Основные определения в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.
2. Текущее состояние теории сетевых форм организации бизнеса: основные подходы.
3. Этапы развития теории сетевых форм организации бизнеса. История сетевых форм организации бизнес. Стык теории управления и исторической науки.
4. Межорганизационные сети: современное понимание феномена.
5. Сравнительный анализ различных трактовок.
6. Типологии и классификации гостиничных сетей.

##### **Тема 2. Архитектура сетевых форм в сервисном обслуживании клиентов.**

1. Клиенты и серверы локальных сетей.
2. Системная архитектура клиент-сервер.
3. Модели рабочих нагрузок в архитектуре клиент/сервер.
4. Уровни и модели архитектуры "клиент-сервер".
5. Разработка стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса. Специфика международных стандартов в индустрии гостеприимства.

##### **Тема 3. Внутрисетевые стандарты обслуживания клиентов: практика реализации и локальной адаптации.**

1. Внедрение разработанных стандартов обслуживания клиентов в сервисной деятельности.
2. Технологии разработки стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг.
3. Определение "Стандартов работы персонала" и "Стандартов обслуживания клиентов". Отличие и взаимосвязь "Стандартов" с другими внутрикorporативными документами.

##### **Тема 4. Кластерный технологии обслуживания в сетевой форме организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.**

1. Понятия кластера и кластерного подхода в контексте теории сетевого взаимодействия в индустрии гостеприимства.
2. Кластеры как основа роста конкурентоспособности на мировых рынках. Рассмотреть примеры и проанализировать.
3. Сетевые формы межорганизационного взаимодействия: оценка, эффективность.
4. Сетевая форма организации бизнеса.
5. Инновативности деловой среды.
6. Создание и развитие инновационных сетей и кластеров.

#### **Тема 5. Реализация механизма распределения клиентской нагрузки в сетевой форме организации в индустрии гостеприимства и гостиничного сервиса.**

1. Сетевые формы организации бизнеса как фактор борьбы с кризисными явлениями в экономике.
2. Преимущества сетей в индустрии гостеприимства в условиях кризиса.
3. Менеджмент организационные отношения в системе менеджмента; формы организации системы менеджмента, факторы эффективности менеджмента.
4. Роль межорганизационных взаимодействий в международных гостиничных сетях.

#### **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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/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 планируемому результату 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 (модулю).

#### **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)

Консультант плюс - <http://www.consultant.ru/>

Министерство экономики Республики Татарстан - <http://mert.tatarstan.ru>

Федеральная служба государственной статистики - <http://www.gks.ru/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.
экзамен	Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством итогового контроля. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя. необходимо повторить все лекции, рассмотреть все вопросы обсуждаемые на семинарских занятиях. В подготовке необходимо использовать как основную, так и дополнительную литературу.

### 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 "Сервис и индустрия гостеприимства".

*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.05.01 Сетевые формы организации в индустрии  
гостеприимства и гостиничного сервиса*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2023

**Основная литература:**

1. Моисеева, Н. К. Управление операционной средой организации: Учебник / Н.К.Моисеева, А.Н.Стерлигова; Нац. исслед. универ. 'Высш. шк. эконом.' - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014-336с. + ( Доп. мат. znanium.com). - (ВО: Магистр.). ISBN 978-5-16-006879-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/419066> (дата обращения: 18.01.2023).
2. Шерстобитова, Т. И. Маркетинговое управление взаимодействием субъектов инновационной сферы : монография / Т.И. Шерстобитова, Л.Н. Семеркова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 282 с. - (Научная мысль). - [www.dx.doi.org/10.12737/monography\\_5c6e4bc7f3e1c1.77794347](http://www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c6e4bc7f3e1c1.77794347). - ISBN 978-5-16-014237-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/971769> (дата обращения: 18.01.2023).
3. Катъкало, В. С. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса : монография / В. С. Катъкало, В. Н. Шемракова ; Высшая школа менеджмента СПбГУ. - Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента, 2008. - 384 с. - ISBN 978-5-9924-0006-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/493026>: (дата обращения: 18.01.2023).

**Дополнительная литература:**

1. Марков, А. А. Теория и практика массовой информации: Учебник / Марков А.А., Молчанова О.И., Полякова Н.В; Под общ.ред. А.А. Маркова - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 252 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-006505-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/544650> (дата обращения: 18.01.2023).
2. Сажина, М. А. Управление кризисом: Учебное пособие / М.А. Сажина. - Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.: ил.; - (Высшее образование). ISBN 978-5-8199-0493-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/249785> (дата обращения: 18.01.2023).



*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.05.01 Сетевые формы организации в индустрии  
гостеприимства и гостиничного сервиса*

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

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

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.