

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ МАРКЕТИНГОВЫХ ПРОГРАММ РАЗВИТИЯ
СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.04.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Руководитель гостиничного предприятия

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

«Формирование стратегии маркетинговых программ развития сферы гостеприимства»
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К.э.н., доцент, доцент кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства ИС Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
№ 5 от 16.12.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| <u>1. Пояснительная записка</u> | 4 |
| <u>1.1. Цель и задачи дисциплины</u> | 4 |
| <u>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u> | 4 |
| <u>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</u> | 5 |
| <u>2. Структура дисциплины</u> | 6 |
| <u>3. Содержание дисциплины</u> | 6 |
| <u>4. Образовательные технологии</u> | 9 |
| <u>5. Оценка планируемых результатов обучения</u> | 10 |
| <u>5.1 Система оценивания</u> | 10 |
| <u>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</u> | 10 |
| <u>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u> | 11 |
| <u>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u> | 16 |
| <u>6.1 Список источников и литературы</u> | 16 |
| <u>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</u> | 17 |
| <u>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</u> | 17 |
| <u>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</u> | 17 |
| <u>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u> | 18 |
| <u>9. Методические материалы</u> | 19 |
| <u>9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u> | 19 |
| <u>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u> | 21 |
| <u>9.3 Иные материалы</u> | 23 |
| <u>Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины</u> | 24 |

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных знаний в области стратегического маркетинга для самостоятельного принятия стратегических и тактических (оперативных) решений, затрагивающих различные аспекты перспективной маркетинговой деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в современных условиях российской действительности, а также овладение принципами и методами маркетингового анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в рамках понимания процесса управления маркетингом

Задачи дисциплины:

- дать магистру глубокие и систематизированные знания о понятиях маркетинговой деятельности в сфере разработки и реализации маркетинговых стратегий;
- рассмотреть маркетинговые и управленческие концепции, принципы и функции;
- освоить основные виды, подходы и методы стратегического планирования, организации и контроля в системе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в различных рыночных ситуациях.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция (код и наименование) | Индикаторы компетенций (код и наименование) | Результаты обучения |
|---|---|--|
| ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-4.2 Разрабатывает маркетинговые стратегии в программы в сфере гостеприимства и общественного питания | Знать: особенности маркетинговые стратегии в программы в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: использовать методы, приемы, инструментарий Современного стратегического маркетинга. Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; |
| ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь | ОПК-5.1 Применяет технологии и методы стратегического анализа в деятельности предприятий сферы гостеприимства | Знать: особенности межкультурного взаимодействия с учетом этнических, религиозных и национальных особенностей контрагентов Уметь: использовать методы, приемы, инструментарий современного стратегического |

| | | |
|--|--|---|
| оценивать эффективность управленческих решений | | <p>маркетинга.</p> <p>Владеть: ориентироваться в маркетинговых моделях. навыками разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; формулирования основных направлений работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства</p> |
| | <p>ОПК-5.2 Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений в деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> | <p>Знать: систему маркетингового управления предприятием сферы гостеприимства и общественного питания. Основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь:</p> <p>Применять технологии Маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг; формулировать основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного</p> <p>Владеть: навыком применения научных подходов в профессиональной деятельности</p> |
| | <p>ОПК-5.3 Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления деятельностью гостиничного предприятия</p> | <p>Знать: критерии оценки эффективности управленческих решений</p> <p>Уметь: формулировать основные направления работ по оценке эффективности</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | управленческих решений Владеть: навыком применения эффективных управленческих решений |
| УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК -2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта | Знать: критерии оценки эффективности управленческих решений <i>Уметь:</i> формулировать основные направления работ по оценке эффективности управленческих решений Владеть: навыком применения эффективных управленческих решений |

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства» относится к обязательной части, блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Отельный маркетинг». «Формирование производственной концепции и внедрение технологичных инноваций в сферу гостеприимства»

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Архитектура стратегического планирования деятельности предприятий гостеприимства», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Организационно-управленческая практика».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 2 | Лекции | 10 |
| 2 | Семинары/лабораторные работы | 20 |
| Всего: | | 30 |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

3. Содержание дисциплины

| № | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---|---|
| 1 | Ключевые характеристики и специфика маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. Стратегические задачи маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. |
| 2 | Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания | Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения. Сбор обратной связи и работа с рекламациями. Налаживание работы с потребителями онлайн. Возможности и угрозы social media marketing. Основные правила SMM применительно к компаниям индустрии гостеприимства. Он-лайн продажи и посредники. |
| 3 | Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания: мотивация и ожидания | Мотивация потребления туристических услуг. Потребительское поведение и культурные особенности в сфере гостеприимства и общественного питания. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Кано. Формирование образа потребителя. Прогнозирование спроса. Customer Profitability Analysis. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. Виды сегментирования. Создание ценности для потребителя. Принципы позиционирования. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания. | Создание и управление продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания. Управление качеством услуг в восприятии потребителя: модели и инструменты, применительно к сфере гостеприимства и общественного питания |
| 5 | Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания. | Модели ценообразования. Специфика ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. Управление доходами. Цена в комплексе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Особенности ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. Постановка целей и выбор методов ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |
| 6 | Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход | Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания |

4. Образовательные технологии

| № п/п | Наименование раздела | Виды учебных занятий | Образовательные технологии |
|-------|---|--|---|
| 1. | Ключевые характеристики и специфика маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | <i>Лекция 1.</i> <i>Семинар 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i> | <i>Вводная лекция</i> <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |
| 2. | Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания | <i>Лекция 2.</i> <i>Семинар 2.</i> <i>Самостоятельная работа</i> | <i>Лекция с использованием видеоматериалов</i> <i>Деловая игра</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |
| 3. | Потребительское | <i>Лекция 3.</i> | <i>Лекция с использованием презентации</i> |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | поведение в сфере гостеприимства и общественного питания: мотивация и ожидания | <i>Семинар 3. Самостоятельная работа</i> | <i>Групповое обсуждение опорных вопросов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |
| 4. | Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания. | <i>Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа</i> | <i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |
| 5. | Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания. | <i>Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа</i> | <i>Лекция с использованием презентации Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |
| 6 | Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход | <i>Лекция 6. Семинар 6. Самостоятельная работа</i> | <i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i> |

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

| Форма контроля | Макс. количество баллов | |
|-------------------|-------------------------|-----------|
| | За одну работу | Всего |
| Текущий контроль: | | |
| - опрос | 5 баллов | 30 баллов |

| | | |
|------------------------------------|-----------|-------------------|
| - участие в дискуссии на семинаре | 5 баллов | 10 баллов |
| - контрольная работа (темы 1-3) | 10 баллов | 10 баллов |
| - контрольная работа (темы 4-6) | 10 баллов | 10 баллов |
| Промежуточная аттестация – экзамен | | 40 баллов |
| Итого за семестр | | 100 баллов |

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала | | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|---------|------------|
| 95 – 100 | отлично | зачтено | A |
| 83 – 94 | | | B |
| 68 – 82 | хорошо | | C |
| 56 – 67 | удовлетворительно | | D |
| 50 – 55 | | | E |
| 20 – 49 | неудовлетворительно | | не зачтено |
| 0 – 19 | | F | |

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|-------------------------|---|
| 100-83/ A,B | отлично/ зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p> |
| 82-68/ C | хорошо/ зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p> |

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|---|--|
| 67-50/ D,E | удовлетво- рительно/ зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p> |
| 49-0/ F,FX | неудовлет- ворительно/ не зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p> |

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Темы контрольной работы

1. Стратегическое маркетинговое планирование фирмы (на примере конкретной фирмы)
2. Принципы и методы организации стратегического маркетинга (на примере конкретной фирмы)
3. Конкуренция и методы ее оценки при разработке стратегии развития фирмы
4. Анализ влияния окружающей среды маркетинга на рыночную деятельность фирмы
5. Принципы и методы анализа портфеля продукции
6. Матрица Ардур Д. Литл – роль и место в стратегическом маркетинге
7. Матрица Ансоффа – роль и место в стратегическом маркетинге
8. SWOT-анализ – роль и место в стратегическом маркетинге
9. Benchmarking – роль и место в стратегическом маркетинге
10. Методы анализа внутренней среды
11. Методы и анализа внешней среды
12. Принципы проведения анализа конкуренции с использованием модели М.Портера
13. Организация стратегического маркетингового планирования
14. Стратегический анализ как основа выбора стратегических альтернатив развития
15. Роль и место инструментов стратегического анализа и диагностики при разработке стратегии развития
16. Организация оценки альтернатив развития
17. Конкурентное преимущество как основа выбора маркетинговой стратегии
18. Базовые конкурентные стратегии: особенности их выбора
19. Стратегический маркетинг в малом бизнесе
20. Методология и организация стратегического анализа

21. Опыт анкетирования и интервьюирования при разработке миссии и целей фирмы
22. Использование стратегических моделей в деятельности фирмы
23. Моделирование в стратегическом маркетинге потребителей
24. Маркетинговый аудит как основа успешной стратегии
25. Стратегический маркетинг в торговле (на примере торговой фирмы)
26. Стратегия специализации как основа успеха малой фирмы
27. Методы стратегического анализа при разработке стратегии развития
28. Стратегии роста как залог успеха малых и средних фирм

Вопросы к экзамену

1. Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания.
2. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания.
3. Стратегические задачи маркетинга.
4. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления.
5. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания.
6. Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности.
7. Маркетинговый аудит.
8. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ.
9. Стратегические цели.
10. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании.
11. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения.
12. Сбор обратной связи и работа с рекламациями.
13. Налаживание работы с потребителями он-лайн. Возможности и угрозы social media marketing.
14. Основные правила SMM применительно к компаниям индустрии гостеприимства.
15. Он-лайн продажи и посредники.
16. Мотивация потребления туристических услуг.
17. Потребительское поведение и культурные особенности в сфере гостеприимства и общественного питания.
18. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Кано.
19. Формирование образа потребителя.
20. Прогнозирование спроса. Customer Profitability Analysis.
21. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг.
22. Виды сегментирования.
23. Создание ценности для потребителя.
24. Принципы позиционирования.
25. Понятие и виды лояльности.
26. Инструменты формирования лояльности.
27. Методы измерения лояльности.
28. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания.
29. Виды стратегий и стратегических программ развития.
30. Стратегические провалы.
31. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок.
32. Создание и управление продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания.
33. Управление качеством услуг в восприятии потребителя: модели и инструменты, применительно к сфере гостеприимства и общественного питания.
34. Модели ценообразования.
35. Специфика ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.

36. Управление доходами.
37. Цена в комплексе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
38. Особенности ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
39. Постановка целей и выбор методов ценообразования.
40. Определение и реализация ценовой стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
41. Коммуникационные стратегии.
42. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания.
43. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции.
44. Внутренний маркетинг.
45. Поддержание ориентации на потребителя.
46. Управление репутацией предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная учебная литература:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

Дополнительная учебная литература:

3. Балыбердин, В. А. Прикладные методы оценки и выбора решений в стратегических задачах инновационного менеджмента [Электронный ресурс]: практическое пособие / Балыбердин В.А.,
4. Белевцев А.М., Бендерский Г.П. - Москва: Дашков и К, 2020. - 240 с. - ЭБС «Znanium.com»
- Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Фомичев А.Н. - Москва: Дашков и К, 2020. - 466 с.: ЭБС «Znanium.com»

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся.

Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. Ключевые характеристики и специфика маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Вопросы для обсуждения:

1 Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания.

2 Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания.

3 Стратегические задачи маркетинга..

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»

2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с.- ЭБС «Znanium.com»

Тема 2 Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания:

1. Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности.

2. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании.

3. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения.

4. Сбор обратной связи и работа с рекламациями.

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

Тема 3. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания:
мотивация и ожидания

Вопросы для обсуждения:

- 1 Потребительское поведение и культурные особенности в сфере гостеприимства и общественного питания. Инструменты изучения и анализа потребителей.
- 2 Прогнозирование спроса. Customer Profitability Analysis.
3. Принципы позиционирования.
4. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

Тема 4. Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания.

Вопросы для обсуждения:

1. Создание и управление продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания.
2. Управление качеством услуг в восприятии потребителя: модели и инструменты, применительно к сфере гостеприимства и общественного питания

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

Тема 5. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. Модели ценообразования
2. Цена в комплексе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Особенности ценообразования в сфере гостеприимства и общественного
3. Определение и реализация ценовой стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

Тема 6 Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход

1. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания.
2. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции.
3. Внутренний маркетинг.
4. Управление репутацией предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания

Список литературы:

1. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»
2. Стратегический маркетинг для магистров [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС «Znanium.com»

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;

- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Другие материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных знаний в области стратегического маркетинга для самостоятельного принятия стратегических и тактических (оперативных) решений, затрагивающих различные аспекты перспективной маркетинговой деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в современных условиях российской действительности, а также овладение принципами и методами маркетингового анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в рамках понимания процесса управления маркетингом

Задачи дисциплины:

- дать магистру глубокие и систематизированные знания о понятиях маркетинговой деятельности в сфере разработки и реализации маркетинговых стратегий;
- рассмотреть маркетинговые и управленческие концепции, принципы и функции;
- освоить основные виды, подходы и методы стратегического планирования, организации и контроля в системе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в различных рыночных ситуациях.

В результате освоения дисциплины *обучающийся* должен:

Знать основные подходы к планированию и применению научно-практических подходов в профессиональной деятельности.

Уметь применять научные подходы в профессиональной деятельности.

Владеть навыками определения трендов в индустрии туризма.