

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30»  2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30»  2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

РЕВЕНЮ-МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

индекс по учебному плану: **Б1.В.ДВ.02.01**
направление подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль): **Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Общая трудоемкость <i>(в академических часах / ЗЕ)</i>	72 часа / 2 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> <i>(контактная работа)</i>	42	16
из них:		
лекции	14	12
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28	4
<i>Самостоятельная работа</i>	30	52
<i>Контроль</i>		4
Форма промежуточной аттестации Зачет (с оценкой)	2 семестр	2 семестр

Рабочая программа дисциплины «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от 15 июня 2017 г. N 558, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры «Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе».

Разработчик рабочей программы



к.э.н., доцент Суворова И.Н.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» и студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе магистратуры по профилю «Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе».

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратура)
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.

Целью освоения учебной дисциплины (модуля) «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» является: формирование целостной системы знаний о процессе управления доходами гостиничным предприятием, умений для выполнения обобщенной трудовой функции «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», «Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» в соответствии с профессиональным стандартом 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплину изучают в 1 семестре на очной форме обучения, и 1 курсе на заочной форме обучения в объеме 72 часа/ 2 з.е. Дисциплина закладывает основы знаний и умений для успешного освоения дисциплин «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии», «Цифровизация экономических процессов в туризме и гостеприимстве», «Инновационное планирование и проектирование в сфере гостеприимства».

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПКР-3 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на	ПКР-3.1. Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сферы туризма с использованием современных информационно-коммуникативных технологий ПКР-3.2. Умеет разрабатывать	Знает составные части маркетинговой концепции, структуру стратегического плана ее реализации. Владеет современными

предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий	стратегический план реализации маркетинговой концепции ПКР 3.3. Умеет использовать современные информационно-коммуникационные средства для реализации маркетинговых концепций предприятий сферы туризма	информационно-коммуникационными средствами для реализации маркетинговых концепций предприятий сферы туризма Демонстрирует умения разработки плана реализации маркетинговой концепции, анализа тарифов, формирования цен.
---	---	---

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов
Объем дисциплины 2 зачетных единицы, 72 часа, включая защиту курсовой и сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Тема 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия	12	6	2	4		6	ПКР-3
2	Тема 2. Ценообразование на гостиничном предприятии.	14	8	2	6		6	ПКР-3
3	Тема 3. Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях.	16	10	4	6		6	ПКР-3
4	Тема 4. Системы управления доходами в гостиничном бизнесе	12	6	2	6		6	ПКР-3
5	Тема 5. Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях.	16	10	4	6		6	ПКР-3
	Итого	72	42	14	28		30	
	Экзамен							
	Всего часов	72	42	14	28		30	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Тема 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия	11	3	2	1		8	ПКР-3
2	Тема 2. Ценообразование на Гостиничном предприятии.	15	3	2	1		12	ПКР-3
3	Тема 3. Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях.	13	3	2	1		10	ПКР-3
4	Тема 4. Системы управления доходами. В гостиничном бизнесе	12	2	2			10	ПКР-3
5	Тема 5. Управление доходами	17	5	4	1		12	ПКР-3

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	мероприятий на гостиничных предприятиях.								
	Итого	68	16	12		4		52	68
	Экзамен	4							4
	Всего часов	72	16	12		4		52	72

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия

Управление доходами; цель и задачи метода. История метода. Финансовое значение ценообразования и управления доходами. Процесс управления доходами. Внедрение системы управления доходами в гостинице. Важность статистики при принятии стратегических решений. Показатели доходности гостиничного предприятия: RevPar, TrevPar, GOPP, RevPAC, GOPPAR, CPC и т.д. Индексы эффективности деятельности гостиничного предприятия индексы рыночной доли. Управление запасами и управление доходами. Сегментация продукта/услуги. Сегментация рынка. Юридические особенности управления доходами. Законодательные акты в области ценообразования. Пример закона: акт Робинсона-Пэтмана (Robinson–Patman Act, Anti-Price Discrimination Act).

Тема 2. Ценообразование на гостиничном предприятии.

Традиционные подходы к ценообразованию. Границы ценообразования и управления доходами. Ценообразование в зависимости от канала продаж. Ценообразование на основе издержек. Ценообразование на основе оценки рынка. Ценообразование на основе ценности продукта/услуги. Ценообразование в гостиничных предприятиях: методы, формула Хабберта. Двухкомпонентные тарифы. Скидки с объема продаж. Ценообразование пакетных услуг. Дифференцированное ценообразование. Проблемы дифференцированного ценообразования в гостиничном бизнесе. Подход к оптимизационной проблеме в условиях ограниченных мощностей. Влияние сдвигов спроса. Основы оптимизации цен. Сезонные цены на гостиничные услуги. Лучшая цена (Best available rate – BAR). Определение минимальной цены продажи номера. Эффективное информирование о гостиничных ценах. Ценообразование для групп и случайных гостей. Структура тарифов для случайных гостей. Изменение, сдвиг цен для групп. Корпоративные тарифы, программы лояльности корпоративных клиентов.

Тема 3. Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях

Прогнозирование. Прогнозирование как стратегический инструмент. Точность прогнозов. Какие инструменты необходимо разработать для точного предвидения структуры спроса. Календарь спроса гостиницы. Внедрение системы ограничения длительности проживания. Ценность сегментирования при прогнозировании. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия. Бенчмаркинг. Как проводить сравнение гостиницы с конкурентами. Необходимые рыночные отчеты и исследования. Стратегия и тактика позиционирования гостиницы в ее окружении. Бюджетирование. Стратегическое бюджетирование; по дням, по сегментам.

Тема 4. Системы управления доходами в гостиничном бизнесе

Контроль бронирования. Пределы бронирования, уровни ограничения. Правило Литтлвуда. Управление доходами при групповых бронированиях. Перебронирование. Модель потребительского бронирования; модель «Newsboy»; метод критического уровня. Эвристические методы. Механизмы контроля уровня бронирования. Измерение и управление перебронированием. Факторы перебронирования: отъезды, гарантированные бронирования, негарантированные бронирования, досрочные отъезды, продленные бронирования, отмены, отмены с установленным ожиданием до определенного срока, неявки по гарантированным и негарантированным бронированиям, штрафы за неявки, досрочные приезды, номера, временно выбывшие из общего номерного фонда. Альтернативы перебронированию. Вопросы сетевого управления гостиничных предприятий. Линейное программирование. Ценообразование на основе цен, предлагаемых покупателями. Управление доходами в сопутствующих отраслях. Многотарифная система. Распределение при зависимом спросе.

Измерение эффективности распределения мощностей гостиничного предприятия. Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия, разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

Тема 5. Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях

Управление доходами площадок для мероприятий. Ограничения и характеристики площадей. Способы измерения эффективности управления. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса. Применение расчета цены на квадратный метр. Согласование цены и технических ограничений. Разработка программ стимуляции спроса. Разработка календаря спроса на банкетные услуги. Составление отчетов по использованию конференц-площадок. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок: REVPAM (Revenue per Available Square Meter), CONPAM (Contribution per Available Square Meter), RevPASH (Revenue Per Available Seat Hour), ConPAST (Contribution per Available Space Time). Программное обеспечение систем управления мероприятиями.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература (не более 3 источников)

1. Ценообразование 4-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов Липсиц И. В. Научная школа: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва) Год: 2018 / Гриф УМО ВО

2. Ценообразование 7-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры Касьяненко Т.Г. - отв. ред. Научная школа: Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)

3. Попов, С. А. Стратегический менеджмент. Актуальный курс. Учебник для бакалавриата и магистратуры / С. А. Попов. - Научная школа: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. – Москва, 2018. Гриф УМО ВО. - ЭБС ЮРАЙТ

6.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-планирование 3-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры А. А. Сергеев.

2. Управление бизнес-процессами: современные методы. Монография Громов А.И. - отв. ред. Научная школа: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва) Год: 2018

3. Стратегический менеджмент. Часть 2. Функциональные стратегии. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. / В. С. Абрамов - отв. ред. - Научная школа: Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России. – Москва, 2018. Гриф УМО ВО. - ЭБС ЮРАЙТ

4. Фролов Ю. В., Серышев Р. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Под ред. Ю.В. Фролова. - Научная школа: Московский городской педагогический университет. - Москва, 2018. - ЭБС ЮРАЙТ

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.hotelmaster.ru/dopuslugi/>
2. <http://www.hotelline.ru>
3. <http://www.horeca-portal.ru/>
4. <http://www.hotres.ru/>
5. <http://www.prohotel.ru>
6. <http://www.hospitality.ru>
7. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/>
8. <http://uchebnikionline.com/>
9. <http://www.consultant.ru/>
10. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
11. <http://www.hotelier.pro> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
12. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии
13. <http://www.horeca.ru>. – главный портал индустрии гостеприимства и питания

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Пакет Microsoft Office 2010 Standart
- Компьютерная система автоматизации гостиниц FIDELIO
- АСУ автоматизации гостиниц «Эдельвейс»
- Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv), лицензия на 50 номеров. Учебная версия. Сублицензионный договор №SHS/2887 на предоставление права использования Программного обеспечения от 03.07.2018

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение

дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья

обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными дескрипторами – основными признаками освоения (показатели достижения результата), которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации и приведены в п.4 Рабочей программы .

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования (ПКР-3) при изучении дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Этапы формирования компетенций
<p>ПКР-2 Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Демонстрирует знание видов тарифов в гостиничном бизнесе, умение и результаты анализа системы ценообразования и тарифов на рынке гостеприимства;</p> <p>Демонстрирует умение разработки тарифов для гостиничного предприятия в заданных условиях;</p> <p>Демонстрирует знания программного обеспечения для гостиничных предприятий, знает функционал программных приложений.</p> <p>Владеет методами вычисления и анализа основных гостиничных показателей и показателей экономической деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.
<p>ПКР-3 Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Владеет навыками анализа факторов, влияющих на продвижение гостиничного продукта</p> <p>Демонстрирует навыки разработки стратегии и программы продвижения гостиничных услуг</p> <p>Владеет методами оценки эффективности программы интернет-продвижения</p>	

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	– посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	– правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
Этап 3: Проверка усвоения материала	– степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	- студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
Этап 3: Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на экзамене	Ответ студента на экзамене оценивается на: - «отлично», если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - «хорошо», если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал

	<p>достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно;</p> <ul style="list-style-type: none"> - «удовлетворительно», если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. - «неудовлетворительно», если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».
Оценивание результатов работы на практических занятиях	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание результатов решения ситуационных задач	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике.</p> <p>«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы;</p> <p>«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления;</p> <p>«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>Знание и понимание теоретического материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно
	<p>Анализ и оценка информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме
	<p>Построение суждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;

	<ul style="list-style-type: none"> - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	<p>Оформление работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.

Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника. <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех

	<p>необходимых элементов.</p> <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты
--	--

12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для подготовки к экзамену (ПКР-3)

1. Управление доходами. Цель и задачи.
2. История развития систем управления доходами.
3. Внедрение системы управления доходами на гостиничном предприятии.
4. Показатели доходности гостиничного предприятия.
5. Юридические особенности применения систем управления доходами.
6. Ценообразование на гостиничных предприятиях.
7. Ценовая дискриминация.
8. Дифференцированное ценообразование на гостиничном предприятии.
9. Оптимизация цен на гостиничном предприятии.
10. Сезонность и сезонные цены на гостиничном предприятии.
11. Ценообразование для индивидуальных гостей.
12. Групповое ценообразование.
13. Корпоративное ценообразование.
14. Анализ цен гостиничного предприятия.
15. Разработка тарифов гостиничного предприятия.
16. Определение сегментов рынка гостиничных услуг.
17. Динамическое, розничное динамическое ценообразование.
18. Ограничения сегментирования. Сегментирование по характеристикам продукта.
19. Система управления скидками. Оптимизация системы скидок в гостиничном бизнесе.
20. Двухпериодная модель сегментирования.
21. Прогнозирование в гостиничном предприятии.
22. Разработка инструментов точного предвидения структуры спроса на гостиничные услуги.
23. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования.
24. Бенчмаркинг. Сравнение гостиницы с конкурентами.
25. Стратегия и тактика позиционирования гостиницы в ее окружении.
26. Бюджетирование на гостиничном предприятии.
27. Чистый эффект от системы управления доходами.
28. Модель потребительского бронирования. Механизмы контроля уровня бронирования.
29. Измерение и управление перебронированием. Факторы перебронирования.
30. Вопросы сетевого управления гостиничных предприятий.
31. Распределение мощностей гостиничного предприятия.
32. Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия.
33. Управление доходами площадок для мероприятий.
34. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса.
35. Разработка программ стимуляции спроса. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.

36. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.
37. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок
38. Прямые и непрямые продажи.
39. Мощность канала как возможность для повышения доходности гостиничного предприятия.
40. Стратегии успешного онлайн маркетинга гостиничного предприятия.
41. Повышение эффективности электронных каналов распределения
42. Социальные сетевые технологии, их применение в гостиничном бизнесе
43. Динамические и целевые коммуникации. Повышение лояльности и количества возвратов клиентов

Примерные задания тестового контроля

1. Прогнозирование – это:
 - a) Контроль эффективного расходования средств
 - b) Составление плана на будущее
 - c) Оценка перспектив развития
 - d) Исследования рынка

2. Под коэффициентом корректировки будущих прогнозов понимается отношение
 - a) Количества проданных номеров к общему объему номерного фонда
 - b) Фактически полученных результатов к результатам прогноза
 - c) Фактических данных к планируемым результатам
 - d) Реального дохода к потенциальному

3. Какие мероприятия относятся к прогнозированию объема продаж в отеле:
 - a) Прием и размещение гостей, разрешение конфликтных ситуаций;
 - b) Обеспечение безопасности, подготовка красочных инструкций, плана эвакуации;
 - c) Контроль дебиторской задолженности, подготовка счетов для клиентов, расчет показателей эффективности;
 - d) Корректировка ожиданий в соответствии со средним процентом «незаезда» (no show), проверка договорных тарифов.

4. Какой метод прогнозирования связан с проекцией тренда на перспективу?
 - a) Экономико-математическое моделирование
 - b) Экспертный метод
 - c) Метод экстраполяции
 - d) Мозговой штурм

5. Что собой представляет коэффициент корреляции?
 - a) Зависимость от тренда
 - b) Соотношение полученного дохода к размеру инвестиций
 - c) Степень изменения издержек
 - d) Зависимость между рассматриваемым параметром и остальными переменными

6. Выберите вид услуг гостеприимства, спрос на которые наиболее эластичный

- a) Услуги питания
- b) Услуги проживания
- c) Услуги spa-салона
- d) Конференц-услуги

7. Функция управления, использующая средства и методы изучения обстановки, проблем, ситуаций путем выявления и сопоставления свойств и характеристик объектов исследования по установленным критериям и показателям для определения состояния этих объектов, их особенностей и тенденций изменения:

- a) Координация
- b) Контроль
- c) Организация
- d) Анализ

8. Выберите сотрудника, который отвечает за управление доходами:

- a) SMM-менеджер
- b) Revenue-менеджер
- c) F&B -менеджер

9.

При какой стратегии охвата рынка предприятие ориентируется на то общее, что существует в запросах потребителей, относящихся к разным сегментам.

- a) Недифференцированный маркетинг
- b) Концентрированный маркетинг
- c) Дифференцированный маркетинг

10. При какой стратегии охвата рынка предприятие ориентируется на узкую специфику и особенности одного сегмента:

- a) Недифференцированный маркетинг
- b) Концентрированный маркетинг
- c) Дифференцированный маркетинг

11. Какой пункт НЕ относится к разделам маркетингового плана:

- a) Анализ и прогноз предпринимательской среды
- b) Подготовка документов для клиентов
- c) Сегментация и выбор целевых сегментов рынка
- d) Постановка целей и задач

12. К макрорыночной информации относится:

- a) Информация о гостях
- b) Информация о продуктах и услугах конкурентов
- c) Данные анализа отраслевых тенденций
- d) Данные о посредниках

13. К товарной дифференциации НЕ относится:

- a) Дифференциация по типу обслуживания
- b) Дифференциация по физическим атрибутам
- c) Дифференциация по местонахождению
- d) Дифференциация по уровню цен

14. Продажа товаров и услуг по искусственно заниженным ценам (иногда ниже, чем себестоимость) – это:
- a) Аутсорсинг
 - b) Аутстаффинг
 - c) Демпинг
 - d) Рекрутинг
15. Как называется стандартный тариф (от стойки) за номер в отеле в международной терминологии?
- a) Revenue
 - b) Rack rate
 - c) Price
 - d) ROI
16. Затраты, которые не меняются с изменением уровня производства или сбыта, называются:
- a) постоянными
 - b) переменными
17. Если на рынке гостеприимства представлено несколько отельных цепочек и основная конкуренция разворачивается между ними, такой рынок можно считать:
- a) Рынком свободной конкуренции
 - b) Олигополией
 - c) Монополией
18. Дискриминационное ценообразование – это:
- a) это установление высокой цены в условиях, когда рынок нечувствителен к уровню цен и их изменению
 - b) метод ценообразования, означающий прибавление стандартной надбавки (markup) к затратам на продукт
 - c) анализ безубыточности
 - d) определение разных тарифов на одни и те же товары (услуги) независимо от издержек
19. Какой показатель (коэффициент) характеризует эффективность (возврат) инвестиций?
- a) Загрузка отеля/ occupancy;
 - b) Рентабельность / ROI
 - c) Доходность / YIELD
 - d) Фондоотдача / capital ratio
20. При какой стратегии ценообразования, компания на начальном этапе устанавливает низкие цены:
- a) «Снятие сливок»
 - b) Дифференциация
 - c) «Прорыв на рынок»
 - d) Стратегия престижных цен
21. Какой показатель отражает используемый объем мощности гостиницы?
- a) Коэффициент загрузки (occupancy)

- b) Средняя стоимость номера (AARR)
 - c) Доходность номерного фонда (Yield)
 - d) Фондоёмкость
22. Какой показатель позволяет определить степень использования дисконтных программ и акций в отеле?
- a) Коэффициент загрузки (occupancy)
 - b) Средняя стоимость номера (AARR)
 - c) Доходность номерного фонда (Yield)
 - d) Прибыль (Profit)
23. При каком виде сбыта гостиница продвигает свои услуги, используя множество туристических операторов, агентов и других партнеров?
- a) Селективный
 - b) Эксклюзивный
 - c) Интенсивный
24. Какой показатель представляет собой положительную разницу между суммарными доходами отеля (в которые входит выручка от реализации основных и дополнительных услуг, полученные штрафы и компенсации, процентные доходы и т. п.) и затратами на оказание услуг приобретение, хранение, транспортировку материальных запасов, организацию сбыты.
- a) Рентабельность
 - b) Прибыль
 - c) Эффективность
 - d) Себестоимость
25. Совокупная стоимостная оценка используемых в процессе оказания услуг сырья, материалов, энергии, основных фондов, трудовых ресурсов и других затрат на производство и реализацию – это:
- a) Цена
 - b) Прибыль
 - c) Эффективность
 - d) Себестоимость

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

1. Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Заведующий кафедрой
Успенская

канд. техн. наук, доц. М. Е.

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса

О.В. Федорова

«__» _____ 20__ г.