

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и
общественного питания

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03.04 Прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПКР-6: Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПКР-6.1: Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКР-6.2: Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКР-6.3: Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКР-6.1:</p> <p>Уметь владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>ПКР-6.2:</p> <p>Уметь владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Владеть навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Практическое задание</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>ПКР-6.3:</p> <p>Уметь анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеть навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>		
<p>ПКР-7: Способен формировать гостиничные услуги, способствующие развитию региональных туристских кластеров</p>	<p>ПКР-7.1: На основе научных методов исследований выявляет направления развития гостиничной деятельности в конкретной туристской дестинации</p> <p>ПКР-7.2: Владеет методикой научных исследований для формирования гостиничных услуг, способствующих развитию региональных туристских кластеров</p> <p>ПКР-7.3: Оценивает эффективность взаимодействия участников региональных туристских кластеров</p>	<p>ПКР-7.1:</p> <p>Уметь владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>ПКР-7.2:</p> <p>Уметь осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Знать законодательство Российской Федерации о</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>

		<p>предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Владеть навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>ПКР-7.3:</p> <p>Уметь анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеть навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	6	6
Часов по учебному плану	216	216
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	6
- КСР	2	2
самостоятельная работа	130	195
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
Тема 1. Основы планирования на предприятии индустрии гостеприимства	30	38.5	2	0.5	2	1	4	1.5	26	37	
Тема 2. Система планов на предприятии индустрии гостеприимства характеристика плановых расчетов. Операционное планирование и бизнес-планирование	34	39.5	4	0.5	4	1	8	1.5	26	38	
Тема 3. Сущность и методы прогнозирования в индустрии гостеприимства	38	40	6	1	6	1	12	2	26	38	
Тема 4. Основные средства автоматизации прогнозирования в индустрии гостеприимства	38	47	6	1	6	1	12	2	26	45	
Тема 5. Направления прогнозирования в индустрии гостеприимства	38	40	6	1	6	2	12	3	26	37	
Аттестация	36	9									
КСР	2	2						2	2		
Итого	216	216	24	4	24	6	50	12	130	195	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Основы планирования на предприятии индустрии гостеприимства

Сущность планирования и прогнозирования: предмет, цели и задачи. Понятия план и прогноз.

Методология прогнозирования и планирования: основные понятия и элементы. Основные принципы прогнозирования и планирования

Тема 2. Система планов на предприятии индустрии гостеприимства характеристика плановых расчетов.

Операционное планирование и бизнес-планирование

Система показателей в прогнозировании и планировании. Использование лимитов, нормативов и норм в прогнозировании и планировании. Методы планирования и прогнозирования: экономико-математические, целевой и метод «написания сценария». Прогнозирование и планирование потребности в инвестициях организации сферы гостеприимства и общественного питания. Прогнозирование и планирование производственной программы и потребности в персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Сущность и методы прогнозирования в индустрии гостеприимства

Формализованные методы прогнозирования и планирования: моделирование и экстраполяция.

Прогнозирование и планирование: наблюдение и эксперимент, анализ и синтез. Общенаучные методы в прогнозировании и планировании: дедукция и индукция, аналогия. Создание системы управления

гостиницей: базовой логистической подсистемы и операционной

Тема 4. Основные средства автоматизации прогнозирования в индустрии гостеприимства
Особенности функционирования АСУ в отелях. Особенности функционирования АСУ в ресторанах.
Критерии эффективности работы гостиницы. Критерии эффективности работы предприятия общественного питания

Тема 5. Направления прогнозирования в индустрии гостеприимства
Прогнозирование развития гостиничных комплексов. Прогнозирование развития ресторанных комплексов. Прогнозирование и планирование финансов предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Виды планов на уровне предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-6:

Рассчитайте спрос на мясо и мясопродукты в краткосрочном и долгосрочном периодах.
Исходная информация для разработки прогноза: Рекомендуемая норма потребления мяса и мясопродуктов на одного человека в год – 82 кг. В базисном периоде фактическое потребление мяса на одного человека составляло 60 кг, численность населения – 9,8 млн. чел. В прогнозном периоде, следующим за базисным, денежные доходы населения возрастут на 40%, индекс потребительских цен составит 130% и численность населения в долгосрочной перспективе уменьшится на 7%.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

Определите объём и структуру товарооборота в прогнозном периоде. В базисном периоде продано продовольственных товаров на 15 трлн. руб., непродовольственных – на 16,1 трлн. руб. В прогнозном периоде предполагается увеличение реализации в сопоставимых ценах по этим товарным группам соответственно на 11 и 8%. Индекс потребительских цен составит 132%.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-6:

1.К задачам планирования не относится:

- а) увязка работ и установление необходимых пропорций
- б) предоставление схемы будущей деятельности предприятия
- в) ориентирование на данные прошлого в условиях нестабильности направление работ на получение заданных результатов

2.Индикативное планирование:

- а) осуществляет целенаправленное управление социально-экономическими процессами только в государственном секторе
- б) осуществляет целенаправленное управление социально-экономическими процессами только в негосударственном секторе
- в) призвано обеспечить решение многих вопросов социально-экономического развития, осуществление которых только рыночными методами невозможно или затруднительно

3. Научное предвидение – это:

- а) опережающее отображение действительности
- б) планирование во времени действий, направленных на достижение цели
- в) система целевых ориентиров развития явления

4. Исходными данными для текущего планирования являются:

- а) показатели, рассчитанные на основе данных анализа текущего состояния рынка
- б) внутрифирменные возможности на момент составления планов
- в) установление финансовых результатов для определения прибыльности предприятия

5. Бизнес-план организации представляет собой:

- а) документ, отражающий все аспекты будущего коммерческого предприятия
- б) один из основных документов финансовой отчетности
- в) документ, содержащий анализ проблем и описание способов их решения

6. Преактивное планирование ориентировано в основном на:

- а) поиск оптимальных решений
- б) минимизацию усилий
- в) поиск в прошлом причин текущих проблем

7. Управленческое обследование организации разработчиками стратегического плана представляет оценку:

- а) темпа инфляции
- б) ставки налогов
- в) финансовое состояние предприятия
- г) изменения по тарифам и торговли

8. Круг вопросов, включенных в систему оперативного планирования, охватывает:

- а) производство и сбыт продукции
- б) бизнес-планирование инвестиционного проекта
- в) распределение прибыли компании

9. Исходными данными для текущего планирования являются:

- а) показатели, рассчитанные на основе данных анализа текущего состояния рынка
- б) внутрифирменные возможности на момент составления планов
- в) установление финансовых результатов для определения прибыльности предприятия

10. Прогнозирование условий общественного воспроизводства представляет собой процесс, учитывающий интересы:

- а) государственного сектора
- б) частного хозяйственного сектора
- в) домохозяйств
- г) государственного, частного хозяйственного секторов и домохозяйств

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

1. К задачам планирования не относится:

- а) увязка работ и установление необходимых пропорций
- б) предоставление схемы будущей деятельности предприятия
- в) ориентирование на данные прошлого в условиях нестабильности направление работ на получение

заданных результатов

2.Индикативное планирование:

- а) осуществляет целенаправленное управление социально-экономическими процессами только в государственном секторе
- б) осуществляет целенаправленное управление социально-экономическими процессами только в негосударственном секторе
- в) призвано обеспечить решение многих вопросов социально-экономического развития, осуществление которых только рыночными методами невозможно или затруднительно

3.Научное предвидение – это:

- а) опережающее отображение действительности
- б) планирование во времени действий, направленных на достижение цели
- в) система целевых ориентиров развития явления

4.Исходными данными для текущего планирования являются:

- а) показатели, рассчитанные на основе данных анализа текущего состояния рынка
- б) внутрифирменные возможности на момент составления планов
- в) установление финансовых результатов для определения прибыльности предприятия

5.Бизнес-план организации представляет собой:

- а) документ, отражающий все аспекты будущего коммерческого предприятия
- б) один из основных документов финансовой отчетности
- в) документ, содержащий анализ проблем и описание способов их решения

6.Преактивное планирование ориентировано в основном на:

- а) поиск оптимальных решений
- б) минимизацию усилий
- в) поиск в прошлом причин текущих проблем

7.Управленческое обследование организации разработчиками стратегического плана представляет оценку:

- а) темпа инфляции
- б) ставки налогов
- в) финансовое состояние предприятия
- г) изменения по тарифам и торговли

8.Круг вопросов, включенных в систему оперативного планирования, охватывает:

- а) производство и сбыт продукции
- б) бизнес-планирование инвестиционного проекта
- в) распределение прибыли компании

9.Исходными данными для текущего планирования являются:

- а) показатели, рассчитанные на основе данных анализа текущего состояния рынка
- б) внутрифирменные возможности на момент составления планов
- в) установление финансовых результатов для определения прибыльности предприятия

10.Прогнозирование условий общественного воспроизводства представляет собой процесс, учитывающий интересы:

- а) государственного сектора

- б) частного хозяйственного сектора
 в) домохозяйств
 г) государственного, частного хозяйственного секторов и домохозяйств

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные	Продемонстрированы все основные умения. Решены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи.

	отказа обучающегося от ответа	место грубые ошибки	негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-6

Рабочий день начальника пансионата «Маяк» начался с приема по личным вопросам, на который пришло немало посетителей, в том числе и Алла Николаевна, сотрудница, которая давно работает в пансионате горничной. Прием пришлось начать разговором с группой отдыхающих, которые пришли поговорить об изменениях, произошедших в пансионате за последний год.

Отдыхающие высказали претензии: на территории пансионата стало намного грязнее, чем год назад, в комнатах перестали нормально убираться, на озере возникло достаточно интенсивное движение (катера, моторные лодки, водные мотоциклы), что сделало купание небезопасным. Горничная Алла Николаевна (кстати, работающая в тех коттеджах, о которых говорили отдыхающие) стала жаловаться на то, что в последнее время резко возрос объем работ, который она должна выполнять, а заработная плата осталась слишком низкой. Оба разговора заставили директора вновь вернуться к вопросу о предстоящей реорганизации пансионата, подумать о том, как начать необходимые преобразования, и о связанных с этим трудностях. Пансионат был построен более 30 лет назад на озере (системе озер) Селигер и долгое время функционировал как турбаза. Система озер Селигер, расположенная на Валдайской возвышенности Восточно-Европейской (Русской) равнины, образована многочисленными плесами, соединенными протоками, с большим количеством островков (более 150) и лесистыми берегами, изрезанными заливами и бухтами. В настоящее время на территории турбазы работает пансионат, состоящий из 2 корпусов и более 20 коттеджей со всеми удобствами, в которых одновременно могут отдыхать около 450 человек. Пансионат стал центром отдыха в северной части Селигера.

Трудности в работе пансионата начались в начале 90-х гг., потом дела несколько наладились, турбаза акционировалась, превратившись в ЗАО «Пансионат «Маяк», работникам вручили акции, и к 2000 году положение выправилось. Стоимость проживания в пансионате составляет, в зависимости от условий, от 400 до 1200 рублей в сутки с человека. Известность и удачное расположение пансионата (сосновый бор на берегу озера, ягодники, грибные места) позволяют ему сохранять свою привлекательность для отдыхающих и до настоящего времени. Но постепенно стали возникать проблемы: средств на поддержание материальной базы пансионата не хватает, состояние фондов требует значительных капитальных вложений, в последнее время к пансионату стали проявлять интерес местные криминальные структуры. Вместе с тем, пансионат является «градообразующей» организацией для данной местности: он снабжает теплом, водой и работой жителей расположенного рядом поселка с населением 300 человек. В настоящее время в пансионате работает около 150 человек: половина на постоянной основе, а остальные – только летом.

Такое центральное положение пансионата создает для его руководства дополнительные сложности:

1. В поселке нет другой работы, но из-за низкой заработной платы местные жители не спешат идти на должности горничных, сторожей и т. п., а предпочитают сдавать в аренду жилье «диким» отдыхающим, выступая тем самым конкурентами пансионата.
2. Пансионат снабжает теплом и водой поселок, выставляя счета местным властям, но те не оплачивают их вовремя несмотря на то, что жители деньги платят.
3. Пансионат вывозит мусор как за отдыхающими, так и за жителями поселка, а это в последнее время стало стоить существенных денег. Система сбора мусора осталась на уровне 10-летней давности, а его количество резко возросло, и прежнее количество дворников не в состоянии с ним справиться. В результате на базе стало значительно грязнее, что грозит снизить привлекательность пансионата для отдыхающих.
4. Московские турфирмы продают путевки с наценкой в 25 %. Получается, что на пансионате все хотят зарабатывать, а вкладывать в его развитие не очень торопятся.

Вопросы и задания:

1. Какие внешние факторы влияют на работу пансионата «Маяк»?
2. Разработайте план по выводу пансионата из сложившейся ситуации для уменьшения влияния внешней среды.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

После приобретения «Хилтон Интернэшнл» в сентябре 1987 года вторая по величине британская компания «Ладброк» стала оператором более чем 90 гостиниц в 44 странах. В момент сделки Хилтон славилась консервативной культурой обслуживания в сфере конгрессного бизнеса. Но ожидаемая конкуренция на международной арене с другими крупными цепями, такими, как «Шератон», «Хаятт», «Мариотт» и «Интерконтиненталь», а особенно изменение спроса со стороны клиентов во всем мире бросали новый вызов.

И «Ладброк» разработала программу исследования на ключевых рынках – в США, Великобритании, Германии, Австралии и Японии. Исследования показали, что ее имя было сильнее в США и Японии по отношению к Германии и Австралии. Имя «Хилтон» имело сильное значение при выборе отеля и примерно треть путешественников свой выбор останавливали на нем именно из-за торгового знака «Хилтон» и его репутации. Что касается составных торгового знака «Хилтон», то «Хилтон Итернэшнл» и «Хилтон Националь» играли малую роль, а «Хилтон Интернэшнл» даже заняла последнее место среди семи исследуемых цепей.

«Хилтон» занял первое место в таких ключевых сферах имиджа, как престиж, бизнес-ориентация и эффективность, но и также он был определен как недружеский и мало традиционалистский, с оттенком самодовольства. Опрос работников компании, проведенный по всему миру путем письменного опроса, также показал:

«Хилтон Интернэшнл» должна стать клиентоориентированной;
нужно увеличить тренинг персонала;
персонал должен заново утверждаться.

Новая система управления откликнулась на эти требования и разработала клиентоориентированную программу коммуникаций. Была пущена в ход глобальная кампания продвижения «Бери меня в Хилтон», которая означала, что Хилтон является естественным и подходящим выбором для закаленных, проницательных путешественников во всем мире.

Эти изменения сопровождались внутренним развитием. Среди высшего руководства внушалась мысль, что удовлетворение потребностей гостей зависит от акцентирования отдельного работника на культуре управления как главного барьера в деле достижения целей удовлетворения гостей. Исходя из этого, «Хилтон Интернэшнл» разработала стратегию по обслуживанию своих японских клиентов, отражающую утонченные формы ориентации продукта на клиента. Количество японских гостей в отелях «Хилтон Интернэшнл» по всему миру росло быстрыми темпами и удвоилось с 1988 года, составляя 21% общего объема гостей компании. Повторное удвоение японских гостей прогнозировалось в 1995 году. Однако японцы меньше путешествуют, чем другие национальности, из-за культурного различия. Это послужило причиной принятия решения создания торгового знака, который смог бы удовлетворять специфичные потребности и деловых японских путешественников, и отдыхающих японцев.

Кульминацией исследований, проведенных компанией «Хилтон», стала разработка так называемого торгового знака «Ва Но Куцуроги», предлагающего комфорт и обслуживание по-японски. Эта концепция включает японоговорящий персонал, предлагает отдельные персональные депозитные ячейки, информацию об отеле, меню, список вин, инструкцию по безопасности на японском языке, продукты японской кухни, японское чаепитие с предложением зеленого чая, домашние тапочки, халат для купания и японские газеты. Эмблемой торгового знака послужила японская национальная эмблема – журавль Цуру. Целью всего этого служит привлечение как можно больше японских бизнесменов в отели компании «Хилтон».

Инспекции с целью валидации проводили японские компании в зависимости от месторасположения отелей. Требовалось пятнадцать успешных проверок с повторением каждый год. В этой связи японские компании тесно работают с партнерами, предлагающими свои отели для разработки продукта, удовлетворяющего их сотрудников.

Компании, работая под торговым знаком «Хилтон», также разрабатывают другие новые продукты, нацеленные на специфичный рынок:

«Хилтон Клуб» создала детальную централизованную базу данных о гостях. Это обеспечивает специальное обслуживание постоянных клиентов для получения их лояльности;

«Хилтон Миитинг» является бизнес-обслуживанием, нацеленным на организацию небольших собраний. В начале 1991 года «Хилтон Интернэшнл» повторила часть своих исследований, проведенных на рынках Австралии, Германии и Японии в 1988 году. Результаты этих исследований показали, что на всех трех рынках «Хилтон» твердо сохраняет свою позицию и репутацию благодаря новой системе рекламы. Результаты исследований также показали, что компания «Ладброк» в течение пяти лет не только создала торговый знак вместе с клиентами (их познанием), но и существенно улучшила показатели своей деятельности;

загруженность увеличилась на 6% с 1986 по 1991 гг. (даже в течение одного 1991 года достигла уровня загруженности, превышающего уровень 1986 года);

общие поступления в тот же период увеличились на 97%;

отношение валовой прибыли к объему продаж увеличилось на 28% в течение этого периода, отражая и экономию издержек, и улучшение привлечения средств с помощью торгового знака «Хилтон»;

валовая прибыль увеличилась на 147% между 1986 и 1991 гг.

Вопросы

1. Назовите основные проблемы компании «Хилтон Интернэшнл» в области маркетинга.
2. Оцените эффективность маркетингового планирования «Хилтон Интернэшнл». Какие факторы, на ваш взгляд, оказали существенное влияние на успех проекта?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	
отлично	
очень хорошо	
хорошо	
удовлетворительно	
неудовлетворительно	
плохо	

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-6

1. Основные принципы прогнозирования и планирования.
2. Цели прогнозирования и планирования: «дерево целей».
3. Использование в интуитивных методах прогнозирования и планирования метода интервью.
4. Прогнозирование и планирование: наблюдение и эксперимент, анализ и синтез.

- 5.Общенаучные методы в прогнозировании и планировании: дедукция и индукция, аналогия.
- 6.Прогнозирование и планирование производственной программы и потребности в персонале организации сферы гостеприимства и общественного питания.
- 7.Прогнозирование и планирование средств на оплату труда в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
- 8.Прогнозирование и планирование потребности в материально-технических ресурсах, издержки производства.
- 9.Создание системы управления гостиницей: базовой логистической подсистемы и операционной
- 10.Создание системы управления предприятием общественного питания: базовой логистической подсистемы и операционной
- 11.Прогнозирование развития гостиничных комплексов
- 12.Прогнозирование развития ресторанных комплексов
- 13.Критерии эффективности работы гостиницы
- 14.Критерии эффективности работы предприятия общественного питания

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

- 1.Сущность планирования и прогнозирования: предмет, цели и задачи. Понятие план и прогноз.
- 2.Государственное регулирование экономики. Необходимость и границы государственного воздействия на экономическую систему.
- 3.Методология прогнозирования и планирования: основные понятия и элементы.
- 4.Система показателей в прогнозировании и планировании.
- 5.Использование лимитов, нормативов и норм в прогнозировании и планировании.
- 6.Методы планирования и прогнозирования: экономико-математические, целевой и метод «написания сценария».
- 7.Формализованные методы прогнозирования и планирования: моделирование и экстраполяция.
- 8.Прогнозирование и планирование потребности в инвестициях организации сферы гостеприимства и общественного питания.
- 9.Прогнозирование и планирование финансов предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.
- 10.Виды планов на уровне предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.
- 11.Особенности функционирования АСУ в отелях
- 12.Особенности функционирования АСУ в ресторанах

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями

Оценка	Критерии оценивания
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Светульников И. С. Методы социально-экономического прогнозирования в 2 т. Т. 1 теория и методология : учебник и практикум / И. С. Светульников, С. Г. Светульников. - Москва : Юрайт, 2023. - 351 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02801-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845357&idb=0>.
2. Светульников И. С. Методы социально-экономического прогнозирования в 2 т. Т. 2 модели и методы : учебник и практикум / И. С. Светульников, С. Г. Светульников. - Москва : Юрайт, 2023. - 447 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02804-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846517&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Сергеев А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум / А. А. Сергеев. - 5-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 442 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16062-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871874&idb=0>.
2. Скобкин С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник / С. С. Скобкин. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 442 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04473-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847360&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Интернет-журнал «4Р» – 4p.ru
2. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru
3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Шимин Николай Андреевич, кандидат экономических наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.