

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:55:37

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление доходом гостиничного предприятия

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания.

ПК-2. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-5 (ПК-1). Владеет методами и стратегиями ценовой дифференциацией гостиничных комплексов	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-5 (ПК-1) теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения ;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-5 (ПК-1) дифференцировать каналы продаж гостиничных услуг; РО-3 ИД-5 (ПК-1) использовать методики выявления недостаточного уровня доходов гостиничного предприятия;
	<i>владеет</i>
	РО-4 ИД-6 (ПК-1) базовыми стратегиями управления доходами гостиничного предприятия;
ИД-2 (ПК-2). Определяет эффективность ценовых методов и стратегий для улучшения деятельности гостиничных предприятий	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ПК-2) определение понятия концепции управления доходами гостиничного предприятия; РО-2 ИД-2 (ПК-2) особенности ценообразования на гостиничных предприятиях;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-2 (ПК-2) определять эффективные ценовые методы;
	<i>владеет</i>
	РО-4 ИД-2 (ПК-2) методиками сбора и обработка информации в системах управления доходами; РО-5 ИД-2 (ПК-2) навыками определять показатели доходности гостиничного предприятия (RevPAR, RevPAC, GOPPAR, CPC и т.д.), РО-6 ИД-2 (ПК-2) навыками управления прибылью как совокупность роста доходов и снижения затрат гостиничного предприятия.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

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. Правильная цена. 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. Юридические особенности управления доходами. Законодательные акты в области ценообразования. Пример закона: акт Робинсона-Пэтмана (Robinson–Patman Act, Anti-Price Discrimination Act).

Сегментирован рынок гостиничных услуг. Основы сегментирования. Определение сегментов рынка. Воздействие сегментирования на ценообразование. Определение границ. Ограничения сегментирования. Сегментирование по характеристикам продукта. Неполюценные блага, блага низшего качества. Эффекты каннибализации; «поедание» доли рынка одних гостиничных услуг другими. Арбитраж на сегментированном рынке. Система управления скидками. Оптимизация системы скидок. Оценка чувствительности к скидкам. Двухпериодная модель сегментирования. Программное обеспечение систем управления скидками.

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.

Управление доходами гостиничного предприятия. Системный подход к управлению доходами. Уровни управления доходами. Чистый эффект от системы управления доходами. Измерение эффективности системы управления доходами. 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. Распределение мощностей гостиничного предприятия. Двухтарифная проблема. Многотарифная проблема. 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.

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.

Каналы распределения гостиничных услуг. Прямые и непрямые продажи. Традиционные и новые каналы. Затраты на канал распределения (GopPAR на канал). Мощность канала как возможность для повышения доходности. Позиционирование. Разработка специальных пакетов для каналов распределения. Промо-акции. Скрытые скидки. Сегментирование тарифов. Стратегии успешного онлайн маркетинга гостиничного предприятия. Туроператоры (выбор, учет сезонности, стоимость канала), онлайн-порталы, онлайн-агентства, глобальные системы бронирования (позиционирование, стоимость канала, реклама), собственный веб-сайт (позиционирование, повышение эффективности, лучшие сайты). Паритетные цены и комиссии онлайн. Важность эффекта «последней минуты». Важность репутации онлайн-ресурса. Повышение эффективности электронных каналов распределения. Социальные сетевые технологии, их применение в гостиничном бизнесе: FaceBook, Twitter, Google Places, TripAdvisor, Yelp, Flickr, Panoramia, блоги, мобильные приложения, российские социальные системы. CRM. Как организовать управление клиентами в гостиничном бизнесе. Динамические и целевые коммуникации. Повышение лояльности и количества возвратов. Upselling. Программное обеспечение систем CRM.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в

соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое метод управления доходами на гостиничных предприятиях?
2. Назовите основные этапы развития системы управления доходами на гостиничных предприятиях.
3. Каковы особенности внедрения системы управления доходами на гостиничном предприятии?
4. Охарактеризуйте основные показатели доходности гостиничного предприятия.
5. Какую роль занимает ценообразование в системе управления доходами гостиничного предприятия?
6. Что такое рыночный сегмент?
7. Как провести сегментирование на гостиничных предприятиях?
8. Какое влияние оказывает сегментирование на ценообразование на гостиничных предприятиях?
9. Какие существуют ограничения при сегментировании?
10. Что такое эффект «каннибализации» на гостиничных предприятиях?
11. Каковы направления применения прогнозирования на гостиничных предприятиях?
12. Каковы направления применения бенчмаркинга на гостиничных предприятиях?
13. Каковы направления применения бюджетирования на гостиничных предприятиях?
14. Охарактеризуйте программные средства прогнозирования.
15. Как проводится сравнение с конкурентами
16. Охарактеризуйте уровни управления доходами на гостиничных предприятиях.
17. Как измерить эффективность системы управления доходами?
18. Как осуществляется контроль бронирования?
19. Раскройте правило Литтлвуда.
20. Каковы особенности управления доходами при групповых бронированиях?

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Чунихина И.А. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / Чунихина И.А.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 107 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116009.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Кациель С.А. Финансово-экономический анализ деятельности предприятия индустрии гостеприимства : учебное пособие / Кациель С.А.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-8149-3359-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124892.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
 2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
 3. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru> .
 4. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/5>. Справочная правовая система
 5. Консультант Бизнес: Версия Проф
- Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом

образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.