

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра міжнародного бізнесу, фінансів та обліку

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Revenue менеджмент в індустрії гостинності

(повна назва навчальної дисципліни)

для підготовки
студентів

освітнього ступеня

магістр

бакалавр чи магістр

року набору

2020

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності)

освітня програма

Готельна і ресторанна справа

найменування спеціалізації

академічні групи

МГР-20, МЗГР-20

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

обов'язкова чи вибіркова

Харків, 2020 рік

Розробник:

Благодарумова Ольга Володимирівна,
доцент кафедри міжнародного бізнесу,
фінансів та обліку, кандидат економічних
наук, доцент

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю,
науковий ступень, вчене звання повністю

09.09.2020 р.

Гарант
освітньої програми

Свідло Карина Володимирівна,
завідувач кафедри інноваційних харчових і
ресторанних технологій, доктор технічних
наук, доцент

09.09.2020 р.

прізвище,
ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступень,
вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
міжнародного бізнесу, фінансів та обліку

(назва кафедри)

протокол від 09.09.2020 р. № 01.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії
інституту, протокол від 11.09.2020 р. № 01.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «*Revenue* менеджмент в індустрії гостинності» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки магістрів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою є формування загальних та фахових компетентностей щодо управління фінансово-економічною діяльністю підприємства готельного господарства з використанням сучасних технологій, спрямованих на забезпечення високої прибутковості.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є зміст та алгоритми аналітичних технологічних процесів щодо оптимізації та максимізації доходності суб'єкта готельного бізнесу на основі прогнозування поведінки споживача та стимулювання попиту на готельні послуги.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін, що були набуті при навчанні на рівні вищої освіти «бакалавр».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

фахових компетентностей:

програмних результатів навчання:

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Загальна характеристика *revenue* (ревеню) менеджменту

Мета, завдання, предмет та об'єкт дисципліни. Сучасна індустрія гостинності в контексті розвитку туризму. Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. Поняття *revenue* (ревеню) менеджменту і *yield* менеджменту. Витоки застосовування ревеню менеджменту. Використання овербукинг як інструменту управління прибутковістю.

Застосовування IT-рішень для управління доходами. Розгляд можливості застосування управління доходами. Активне просуваються різних напрямів послуг.

Принципи та елементи ефективного управління доходами готелів: сегментація ринку, історичні моделі попиту та бронювання, прогноз попиту та аналіз переміщення, ціноутворення та інвентаризація, перезавантаження, інформаційні системи.

Перші кроки дій з управління доходами: організація зборів менеджерів для узгодження бачення того, як спочатку розвиватиметься попит, розвиток культури управління доходом у готелі (*REVPAR*), аналіз статистики для рішень, що ґрунтуються на знаннях, тренінг команди для правильної реєстрації інформації про бронювання, управління даними, звіти в програмному забезпеченні *PMS & Distribution*.

Тема 2. Економічні основи управління доходами готелів

Доходи від діяльності підприємств готельного господарства і джерела їх формування Класифікація доходів готельного господарства та фактори, що впливають на їх розмір.

Розробка та оновлення календаря попиту на будь-які визначені винятки, реалізація щоденного бюджету, за сегментами з номерами ночей та середньою ціною продажу. Обґрунтування необмеженого попиту на готель. Моделі та тенденції туристичного попиту. Коефіцієнт конвертації (кількість груп, конвертованих шляхом отримання потенційних клієнтів). Елементи для розгляду: коефіцієнт конверсії, коефіцієнт показника часу на основі дат запиту, загальні витрати за групою, розмір груп, мийний коефіцієнт, сегментація груп, відмова та скасування статистичних даних із зазначенням причин.

Визначення гарячих чи холодних днів (аналіз, розуміння, вплив), щомісячний підбір аналізу, розробка макро- та мікроконтрольованих досліджень. Формування стратегії продажу з урахуванням прогнозу. Крива бронювання готелів. Кривий графік бронювання: темп бронювання готелю. Підбір досліджень по *ARR* за сегментами. Зв'язок інструментів підбору з інструментом прогнозування для створення автоматичного прогнозу.

Тема 3. Готельний продукт і сегментація ринку

Готельний продукт як результат взаємодії гостинного бізнесу та клієнта, а також власної діяльності виконавця з надання та задоволення потреб споживача, щодо товарів та послуг.

Розгляд сегментації ринку (чи варто вводити ціни), визначення не вигідних сегментів та тенденцій розвитку готельного бізнесу.

PMS-звіти (тривалість перебування на день прибуття, інформація про час проведення в день дня тижня та сегмента, коефіцієнт скасування). Загальний дохід на клієнта та сегмент ринку. Переміщення неприбуткових сегментів у дохідні або напівприбуткові. Перегляд основних клієнтів на основі аналізу переміщень, оцінка їх справжнього прибутку щодо відповідного перегляду ціни. Оформлення бюджету для прогнозування за показниками: необмежений попит, стиль перебування, швидкість бронювання.

Тема 4. Конкурентоспроможність готельного продукту

Поняття конкурентоспроможності готельного продукту. Розуміння і оцінка якості та досвіду споживачів, що залишаються у вашому готелі порівняно з вашими конкурентами, перевірка вартості конкуренції (матриця ціни / вартості), позиціонування з точки зору ціноутворення та вартості. Необхідність вдосконалення та зміни ціни туристичного продукту. Індекс проникнення на ринок.

Оцінка стратегії конкуренції: розробка порівняльного аналізу конкуренції: загальні ставки від *LOS* та днів прибуття, оцінка періодичних ставок конкурентів на інших сегментах ринку, прогноз курсової стратегії конкурентів (позиція їх ставки у наступному році за кожний період), диференціація за цінами та вартістю.

Оцінка пропозицій щодо цінностей конкурентів, *SWOT*-аналіз та розташування на матриці. Стратегія цін на проникнення. Рівні стратегії ціноутворення. Навколоцінова стратегія. Стратегія знецінення цін. Використання *GDS*-системи глобальної дистрибуції.

Тема 5. Оптимізація цінової політики суб'єктів готельного бізнесу

Еволюції цін на послуги готелю. Організація непрозорого ціноутворення.

Складання цінової матриці: створення цінових орієнтирів (рівні *BAR* - максимум 12 рівнів) відповідно до очікуваного попиту.

Приклад минулого виробництва – продажі *GDS*. Управління ціновою чутливістю в готелях: Гарячі пропозиції та пропозиції раннього птаха.

Паритет ставки як інструмент управління доходами.

Стратегії групового ціноутворення для готелів.

Тема 6. Моделювання процесів управління доходами готелів

Розробка статистики тривалості схеми перебування за днем прибуття за всі дні тижнів, за сегментом та за кількістю днів, що залишилися для продажу (час виконання), побудова звітів *PMS*, врахування втрат доходів на день (продаж всіх номерів на одну-дві ночі).

Найпопулярніші рахунки очікувань. Базова модель прогнозування.

Крива характеристика стратегій ваших конкурентів. Код рейтингів, каналів і походження статистики.

Розробка інструментів для пошуку на конкретних джерелах бізнесу: канали, найпопулярніші рахунки, сегменти, пошук якісної інформації, створення прогнозних тенденцій. Рівень деталізації щоденного інструменту прогнозування: загальна вартість готелю, номер у номері, *ARR*, за сегментами, загальний дохід. Використання бенчмаркінгу.

Тема 7. Підходи до вимірювання й оцінки ефективності управління доходами готелів

Методичні засади діагностики стратегічних можливостей підприємства готельного господарства. Економічний ефект ревеню-менеджменту як головна характеристика успішності від його застосування. Отриманий прибуток з одного номера як показник ефективності управління доходами готелів.

Поєднання факторного і маржинального аналізу для концентрації економічної інформації з метою прийняття управлінського рішення. Проведення аналізу фінансової діяльності для раціонального використання ресурсів готелю з метою покращення фінансових результатів за рахунок надання конкурентоздатних готельних послуг.

Оцінка результатів стратегії управління доходом. Ключові показники ефективності.

Тема 8. Стратегічні чинники розвитку готельного бізнесу

Узагальнення підходів до визначення поняття «розвиток підприємства». Складові визначення розвитку підприємства. Класифікація видів розвитку підприємства готельного бізнесу.

Управління якістю готельних послуг як стратегічний чинник розвитку підприємства. Система детермінант формування механізму управління якістю комплексної готельної послуги. Вплив детермінант зовнішнього середовища на рівень якості готельних послуг. Основні параметри, що характеризують окремі елементи якості готельних послуг.

Оцінка ризиків в управлінні розвитком підприємства.

Моделювання процесу управління стратегічним розвитком підприємства готельного бізнесу. Складові ефективного моделювання процесу формування стратегії розвитку підприємства готельного бізнесу. Етапи моделювання процесу управління стратегічним розвитком підприємства готельного бізнесу. Методологічні підходи до формування та реалізації стратегії підприємства. Модель стратегічного управління підприємством готельного бізнесу.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
		Осінь	Весна	Осінь	Весна	Осінь	Весна	Осінь	Весна
Денна повна	Лекційні заняття		18						
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття		16						
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота (проект)								
	Самостійна робота студентів		146						
	Усього годин		180						
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття	4	2						
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття	2	4						
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів	84	84						
	Усього годин	90	90						
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Тема дисципліни	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Загальна характеристика <i>revenue</i> менеджменту	18	2		2		14							18	2				16						
Тема 2. Економічні основи управління доходами готелів	24	2		2		20							26	2		2		22						
Тема 3. Готельний продукт і сегментація ринку	22	2		2		18							22					22						
Тема 4. Конкурентоспроможність готельного продукту	22	2		2		18							22					22						
Тема 5. Оптимізація цінової політики суб'єктів готельного бізнесу	30	4		4		22							30	2		2		26						
Тема 6. Моделювання процесів управління доходами готелів	24	2		2		20							22					22						
Тема 7. Підходи до вимірювання й оцінки ефективності управління доходами готелів	24	2		2		20							24			2		22						
Тема 8. Стратегічні чинники розвитку готельного бізнесу	16	2				14							16					16						
Усього годин / кредитів ECTS	180/6	18		16		146							180/6	6		6		168						

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

для денної форми навчання – <https://edu.htei.kh.ua/enrol/index.php?id=4461>;

для заочної форми навчання – <https://edu.htei.kh.ua/enrol/index.php?id=4467>.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Загальна характеристика *revenue* менеджменту

Питання 1. Витоки застосовування *revenue* менеджменту.

Питання 2. Принципи ефективного управління доходами готелів.

Тема 2. Економічні основи управління доходами готелів

Питання 1. Класифікація доходів готельного господарства.

Питання 2. Формування стратегії продажу з урахуванням прогнозу.

Тема 3. Готельний продукт і сегментація ринку

Питання 1. Тенденції розвитку готельного бізнесу

Питання 2. Переміщення неприбуткових сегментів у дохідні або напівприбуткові.

Тема 4. Конкурентоспроможність готельного продукту

Питання 1. Поняття конкурентоспроможності готельного продукту.

Питання 2. Чому виникає необхідність вдосконалення та зміни ціни туристичного продукту?

Тема 5. Оптимізація цінової політики суб'єктів готельного бізнесу

Питання 1. Еволюції цін на послуги готелю.

Питання 2. Управління ціновою чутливістю в готелях.

Тема 6. Моделювання процесів управління доходами готелів

Питання 1. Найпопулярніші рахунки очікувань.

Питання 2. Використання бенчмаркінгу.

Тема 7. Підходи до вимірювання й оцінки ефективності управління доходами готелів

Питання 1. Стратегічні можливості підприємства готельного господарства.

Питання 2. Підвищення ефективності конкурентоздатних готельних послуг.

Тема 8. Стратегічні чинники розвитку готельного бізнесу

Питання 1. Класифікація видів розвитку суб'єктів готельного бізнесу.

Питання 2. Етапи моделювання процесу управління стратегічним розвитком підприємства готельного бізнесу.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

для денної форми навчання – <https://edu.htei.kh.ua/enrol/index.php?id=4461>;
 для заочної форми навчання – <https://edu.htei.kh.ua/enrol/index.php?id=4467>.

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Не передбачено навчальним планом.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Весна 2020/2021 н. р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1. Загальна характеристика revenue менеджменту</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	2	–
	Тестування на Порталі	2	4
1.2	<i>Тема 2. Економічні основи управління доходами готелів</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	6	6
	Тестування на Порталі	2	4
1.3	<i>Тема 3. Готельний продукт і сегментація ринку</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	4	–
	Тестування на Порталі	2	4
1.4	<i>Тема 4. Конкурентоспроможність готельного продукту</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	6	–
	Тестування на Порталі	2	4
1.5	<i>Тема 5. Оптимізація цінової політики суб'єктів готельного бізнесу</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	6	6

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
	Тестування на Порталі	4	4
1.6	<i>Тема 6. Моделювання процесів управління доходами готелів</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	2	
	Тестування на Порталі	2	4
1.7	<i>Тема 7. Підходи до вимірювання й оцінки ефективності управління доходами готелів</i>		
	Виконання розрахункових (ситуаційних, ігрових) завдань на заняттях і в позаурочний час	4	6
	Тестування на Порталі	2	4
1.8	<i>Тема 8. Стратегічні чинники розвитку готельного бізнесу</i>		
	Тестування на Порталі	4	4
1.9	<i>Контрольна робота або додаткові бали</i>	10	10
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне або ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (розрахунково-аналітичне або ситуаційне, або творче завдання)	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

8.1. Основні джерела інформації

1. Корж Н. В. Управління туристичними DESTINATIONAMI : підручник / Н. В. Корж, Д. І. Басюк. – Вінниця : Едельвейс і К, 2017. – 322 с.

2. Ткачук І. І. *Revenue* менеджмент : завдання до самостійної роботи / І. І. Ткачук. – Харків, 2018. – 25 с. – Рукопис.

3. Управління сучасним готельним комплексом : навчальний посібник / за редакцією С. І. Дорогунцова. – Київ : Лира-К, 2015. – 520 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

4. Бойчик І. М. Економіка підприємства : підручник / І. М. Бойчик. – Київ : Кондор-Видавництво, 2016. – 378 с.

5. Господарський кодекс України [Електронний ресурс] : Закон України № 436-IV від 16.01.2003 р. // Верховна Рада України. Законодавство України : [база даних]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>. – Станом на 03.09.2020. – Назва з екрана.

6. Економіка підприємства : підручник / за загальною редакцією Н. В. Якименко-Терещенко. – Харків : Видавництво Іванченко І. С., 2018. – 451 с.

7. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 600 с.

8. Корж Н. В. Теоретичні основи та праксеологія *Revenue*-менеджменту / Н. В. Корж // *Scientific letters of international academic society of Michal Baludansky*. – Kosice, 2017. – С. 131–136.

9. Мазаракі А. А. Розвиток готельного бізнесу у світлі проблем сьогодення / А. А. Мазаракі, Л. Д. Завідна / *Global Challenges of National Economies Development* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 19 жовтня 2016 р.) / Київський національний торговельно-економічний університет, Білоруський державний економічний університет, Будапештський економічний університет [та ін.]. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2016. – Частина 3 / [відповідальний редактор А. А. Мазаракі]. – Київ, 2016. – 1190 с. – С. 577–587

10. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник / О. Б. Моргулець. – Київ : Центр учбової літератури, 2016. – 384 с.

11. Податковий кодекс України [Електронний ресурс] : Закон України № 2755-VI від 02.12.2010 р. // Верховна Рада України. Законодавство України : [база даних]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>. – Станом на 03.09.2020. – Назва з екрана.

12. Про захист економічної конкуренції [Електронний ресурс] : Закон України № 2210-III від 11.01.2001 р. // Верховна Рада України. Законодавство України : [база даних]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2210-14>. – Станом на 03.09.2020. – Назва з екрана.

13. Zavidna L. Key performance indicators and motivation system as basic segments of hotel business. / L. Zavidna / Mechanisms and models of development of entities tourist business : Collective monograph / edited by A. Berezin, M. Bezpartochnyi / ISMA University. – Riga : «Landmark» SIA, 2016. – pp. 195–203. – 204 p.

14. Hart S. L. An integrative framework for strategy-making processes / S. L. Hart // Academy of Management Review, 17. – 1992. – P. 327–351.