

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:49:53

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d871083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегический менеджмент в сфере сервиса

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2023 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стратегический менеджмент в сфере сервиса» является овладение теоретическими и практическими знаниями, необходимыми для постановки системы стратегического планирования и управления на предприятиях сферы услуг.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Стратегический менеджмент в сфере сервиса» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-2	Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	ОПК-2.1. Осуществляет решение управленческих и исследовательских задач на различных уровнях управления;
ОПК-3	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-3.1. Самостоятельно принимает обоснованные организационно-управленческие решения; ОПК-3.2. Оценивает операционную и организационную эффективность, и социальную значимость управленческих решений с учетом мнения потребителей услуг; ОПК-3.3. Внедряет на предприятиях профессиональной сферы модели управления с учетом кросс-культурной и динамичной среды.
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления	ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса; ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса; ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий.
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПКО-3.1. Формирует сервисный продукт, в условиях реформирования предприятия на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных современных требований потребителя сервисных услуг; ПКО-3.2 Организует реструктуризацию деятельности предприятия в случае необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных сервисных услуг; ПКО-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает актуальные условия взаимодействия.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Стратегический менеджмент в сфере сервиса» относится к вариативной компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Стратегический менеджмент в сфере сервиса».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули и, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-2	Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	<ul style="list-style-type: none"> нет 	<ul style="list-style-type: none"> Преддипломная практика Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-3	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения,	<ul style="list-style-type: none"> Теория организации управления Методы 	<ul style="list-style-type: none"> Преддипломная практика Оформление, подготовка к процедуре защиты и

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	креативного мышления • Психологические и физиологические аспекты сервиса	защита выпускной квалификационной работы
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления	• Управленческая экономика	• Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	• Информационные базы данных • Стандарты гостиничного бизнеса	• Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Стратегический менеджмент в сфере сервиса» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		2
Контактная работа, ак.ч.	51	51
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	48	48
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	9	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для ЗАОЧНОЙ формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		3	4
Контактная работа, ак.ч.	16	16	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	88	56	32
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	4	-	4
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	72
	зач.ед.	3	2
		2	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Тема 1. Необходимость, сущность и содержание стратегического менеджмента.	Тема 1.1. Сущность стратегического менеджмента, его взаимосвязь со стратегическим маркетингом. Особенности стратегического менеджмента. Этапы стратегического менеджмента. Виды стратегического управления.	ЛК, ПЗ
Тема 2. Миссия и стратегические цели.	Тема 2.1. Значение целевого начала в управлении. Формирование видения и миссии фирмы. Стратегические цели. Определение стратегии. Стратегические проблемы развития производства и структура промышленности.	ЛК, ПЗ
Тема 3. Стратегический анализ внешней и внутренней среды фирмы.	Тема 3.1. Анализ среды фирмы как важнейший этап стратегического менеджмента. Анализ внешней среды фирмы. Анализ внутренней среды фирмы. Комплексный анализ внешней и внутренней среды. SWOT-анализ. Стратегический управленческий анализ для некоммерческих организаций (НКО).	ЛК, ПЗ
Тема 4. Стратегии фирм, их сущность и классификация.	Тема 4.1. Классификация стратегий. Базовые стратегии. Стратегии достижения конкурентных преимуществ. Стратегии поведения в конкурентной среде. Отраслевые стратегии. Портфельные стратегии. Функциональные стратегии.	ЛК, ПЗ
Тема 5. Подходы к формированию стратегических альтернатив и стратегический выбор.	Тема 5.1. Разнообразие принципиальных позиций. Понятие и типы стратегических альтернатив. Процесс разработки стратегических альтернатив и стратегического выбора. Факторы формирования вариантов портфелей стратегий. Роль и значение бенчмаркинга.	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	Организационные аспекты процесса разработки стратегических альтернатив. Подходы к формированию стратегических альтернатив.	
Тема 6. Стратегическое планирование.	Тема 6.1. Сущность стратегического планирования. Типология стратегического планирования. Особенности стратегического планирования и его отличительные черты. Процесс стратегического планирования и его этапы. Стратегический план и его структура.	ЛК, ПЗ
Тема 7. Реализация стратегии и контроль.	Тема 7.1. Процесс реализации стратегии. Стратегические изменения в организации. Выполнение основных функций управления реализацией стратегии.	ЛК, ПЗ
Тема 8. Фэсилити-менеджмент в современной экономике	Тема 8.1. Значение фэсилити-менеджмента в современной экономике. Понятие фэсилити-менеджмента. Основные задачи фэсилити-менеджмента. Фэсилити-управление анализирует потребности - количественные и качественные - в услугах внутри организации, а также ищет возможности для оптимальной реализации, удовлетворения этих потребностей путем технического или сервисного обслуживания. Организация деятельности персонала вспомогательных служб. Фэсилити-менеджер - специалист по организации деятельности персонала вспомогательных служб организации - может работать и с персоналом уже имеющихся служб или привлекать на контрактной основе исполнителей из обслуживающих фирм. Для эффективного управления инфраструктурой фэсилити-менеджер должен заниматься проектами ее развития - от начальной стадии до стадии их воплощения. Желательно участвовать в проекте застройки участка, обеспечивая оптимальное размещение здания (зданий) и различных сооружений компании. Основные термины, описывающие эксплуатацию объектов инфраструктуры. Ремонт и обслуживание - основные процессы, обеспечивающие непрерывное функционирование объектов инфраструктуры организации.	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Тема 9. Франчайзинг в сфере сервиса	Тема 9.1. Сущность и особенности стратегии франчайзинга. Развитие франчайзинговых договорных отношений и их правовых аспектов обусловили возникновение трех основных видов франчайзинга. Товарный франчайзинг. Производственный франчайзинг. Деловой (лицензионный) франчайзинг. Франчайзинговой формы предпринимательства. Сложности при практическом осуществлении стратегии франчайзинга.	ЛК, ПЗ
Тема 10. Стратегия эмоционального сервиса	Тема 10.1. Сущность и особенности стратегии эмоционального сервиса. Развитие клиентоориентированности предприятий сервисного обслуживания через эмоциональный сервис. Клиентская зона: ее развитие и регламентация. Сложности при практическом осуществлении стратегии эмоционального сервиса.	ЛК, ПЗ
Тема 11. Вовлеченность персонала как основная стратегия развития сервисного предприятия	Тема 11.1. Сущность и особенности стратегии вовлеченности персонала. Персонал как главный клиент компании. Принципы выстраивания вовлеченности персонала. Издержки их структура и управление в процессе формирования процесса вовлеченности персонала. Вовлеченность как главный инструмент против воровства в сервисных компаниях. Сложности при практическом осуществлении стратегии вовлеченности персонала.	ЛК, ПЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows),

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
		MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые акты:

1. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.). http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Федеральный закон от 29.07.2017 N 216-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "Об инновационных научно-технологических центрах и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221172/b819c620a8c698de35861ad4c9d9696ee0c3ee7a/#dst100022

Основная литература:

1. Голубков, Е. П. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / Е. П. Голубков. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15505-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511366>
2. Тебекин, А. В. Стратегический менеджмент: учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14644-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510702>

Дополнительная литература:

1. Барлиани Ираида Яковлевна Значение фэсилити-менеджмента в современной экономике и его специфика в России // Интерэкспо Гео-Сибирь. 2012. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/znachenie-fesiliti-menedzhmenta-v-sovremennoy-ekonomike-i-ego-spetsifika-v-rossii>
2. Иванюк А.К. Адаптивная коммуникационная клиентоориентированная стратегия или алгоритм использования программ лояльности [Текст] / А.К. Иванюк, И.В. Аракелова// Маркетинг в России и за рубежом. - 2016. - № 1. - С. 20 - 25. Журавлёв, В.В. Проведение маркетинговых исследований: монография / В.В. Журавлёв. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 120 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88503>– Текст : электронный.
3. Кириллов Лев. Вовлеченность персонала как фактор успеха компании в условиях кризиса [Текст] / Л. Кириллов // MANAGEMENT. - 2017. - № 1. - С. 70 - 74. <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web/SearchResult/ToPage/1>
4. Клименко, Т.И. Теория и методология управления эффективностью комплекса отраслей сферы услуг: монография / Т.И. Клименко, А.И. Шинкевич; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2017. – 96 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560539>– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2313-1. – Текст: электронный.
5. Минцберг, Г. Стратегическое сафари: экскурсия по дебрям стратегического менеджмента / Г. Минцберг, Б. Альстранд, Ж. Лампель; пер. Д. Раевская, Л.Л. Царук. – 2-е изд. – Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 365 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428137>– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9614-5347-8. – Текст: электронный.
6. Стратегический менеджмент: учебник: [16+] / П.А. Михненко, Т.А. Волкова, А.Л. Дрондин, А.В. Вегера; под ред. П.А. Михненко. – Москва: Университет Синергия, 2017. – 305 с.: ил., табл. – (Легкий учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455434> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4257-0277-7. – Текст : электронный.
7. Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов / А.Н. Фомичев. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 468 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496068>– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01974-6. – Текст : электронный.
8. Ягудин, С.Ю. Венчурное предпринимательство. Франчайзинг: учебно-методический комплекс / С.Ю. Ягудин. – 9-е изд., перераб. и доп. – Москва: Евразийский открытый институт, 2011. – 375 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90932>– ISBN 978-5-374-00241-6. – Текст : электронный.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
 - ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
 - ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
 - ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
 - ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС «Троицкий мост»
<http://www.ekonomika.ru/> Журнал «Экономика и жизнь».
 - <http://www.prime-tass.ru/> Прайм-тасс – Агентство экономической информации.
 - <http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».
 - <http://www.finance-journal.ru/> Журнал "Финансы".
2. Базы данных и поисковые системы:
- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
<http://docs.cntd.ru/>
 - поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
 - поисковая система Google <https://www.google.ru/>
 - реферативная база данных SCOPUS
<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Стратегический менеджмент в сфере сервиса».
 2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.
 3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.
- * - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Бизнес-планирование в туристской индустрии» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - Ом и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.э.н.



О.В. Кублашвили

Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР		Л.В. Куклина
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор, д.э.н.		Е.С. Богомолова
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.