

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 16:44:48
Уникальный программный ключ:
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»
Высшая школа управления**

(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)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Стратегический менеджмент в сфере сервиса» входит в программу магистратуры «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 3, 4 семестрах 2 курса. Дисциплину реализует Вечерне-заочное отделение ВШУ. Дисциплина состоит из 11 разделов и 11 тем и направлена на изучение методов проведения поиска, критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода; методов и подходов оценки операционной и организационной эффективности и социальной значимости управленческих решений с учетом мнения потребителей сервисных услуг; механизмов и методов стратегического анализа, выявления факторов успеха, экономического обоснования корпоративной и функциональной стратегии развития предприятий сферы сервиса; механизмов формирования сервисного продукта, в условиях реформирования предприятия на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных современных требований потребителя сервисных услуг.

Целью освоения дисциплины 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;
ПК-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях	ПК-1.1 Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса; ПК-1.2 Формирует концепцию и планирует реализацию

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	управления	конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса; ПК-1.3 Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий;
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПК-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; ПК-3.2 Организует реструктуризацию деятельности предприятия в случае необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных сервисных услуг; ПК-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 обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования 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, 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	Основы теории вероятностей и статистический анализ; Анализ и визуализация данных;	Преддипломная практика;
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	Теория организации управления; Методы креативного мышления; Психологические и физиологические аспекты сервиса;	Преддипломная практика; Кросс-культурный менеджмент;

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	динамичной среды		
ПК-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления	Управленческая экономика; Современный стратегический анализ;	Финансы организаций и финансовый анализ; Преддипломная практика;
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса		Организация проектной деятельности;

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

** - элективные дисциплины /практики

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 образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)	
			3	4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	16		16	0
Лекции (ЛК)	8		8	0
Лабораторные работы (ЛР)	0		0	0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8		8	0
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	88		56	32
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	4		0	4
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	72	36
	зач.ед.	3	2	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Необходимость, сущность и содержание стратегического менеджмента.	1.1	Сущность стратегического менеджмента, его взаимосвязь со стратегическим маркетингом.	Особенности стратегического менеджмента. Этапы стратегического менеджмента. Виды стратегического управления.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Миссия и стратегические цели.	2.1	Значение целевого начала в управлении.	Формирование видения и миссии фирмы. Стратегические цели. Определение стратегии. Стратегические проблемы развития производства и структура промышленности.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Стратегический анализ внешней и внутренней среды фирмы.	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, СЗ
Раздел 4	Стратегии фирм, их сущность и классификация.	4.1	Классификация стратегий.	Базовые стратегии. Стратегии достижения конкурентных преимуществ. Стратегии поведения в конкурентной среде. Отраслевые стратегии. Портфельные стратегии. Функциональные стратегии.	ЛК, СЗ
Раздел 5	Подходы к формированию стратегических альтернатив и стратегический выбор.	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. Организационные аспекты процесса разработки стратегических альтернатив. Подходы к формированию стратегических альтернатив.	ЛК, СЗ
Раздел 6	Стратегическое планирование.	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, СЗ
Раздел 7	Реализация стратегии и контроль.	7.1	Процесс реализации стратегии.	Стратегические изменения в организации. Выполнение основных функций управления реализацией стратегии.	ЛК, СЗ
Раздел 8	Фэсилити-менеджмент в современной экономике.	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.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				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.	
Раздел 9	Франчайзинг в сфере сервиса.	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, СЗ
Раздел 10	Стратегия эмоционального сервиса.	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, СЗ
Раздел 11	Вовлеченность персонала как основная стратегия развития сервисного предприятия.	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, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские 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), 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	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)

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 434 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09524-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568046>

2. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584116>

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. 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>

8. 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.

9. 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

<https://mega.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 «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при

освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Стратегический менеджмент в сфере сервиса».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

Профессор

Должность, БУП

Подпись

Бекетова Ольга

Николаевна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Константиности

Христофор

Александрович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Зевеке Ольга Юрьевна

Фамилия И.О.