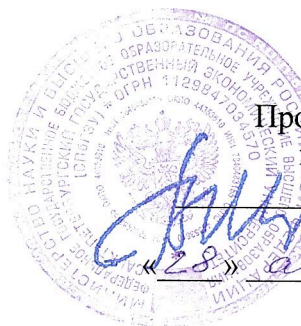


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе
/Шубаева В.Г./

«28» августа 20 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ**

Направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Направленность (про- филь) программы	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образо- вания	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

подпись

к.п.н., доцент Сандрина В.Е.

указывается степень, звание, ФИО

Санкт-Петербург
2020

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

рабочей программы дисциплины

«Управление репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания»

образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
направленность: Организация и управление в гостиничном и ресторанном
бизнесе (бакалавриат)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании
кафедры

гостиничного и ресторанного бизнеса

методического совета

факультета сервиса, туризма и гостепри-
имства

протокол № 11 от «25» апреля 2019 г.
Заведующий кафедрой

протокол № 7 от «07» мая 2019 г.
Председатель МСФ

_____/Степанова С.А./
подпись *ФИО*

_____/Волошинова М.В./
подпись *ФИО*

Руководитель ОПОП
(соответствие содержания тем резуль-
татам освоения ОПОП)

_____/Степанова С.А./
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Директор Библиотеки
(учебно-методическое обеспечение)

_____/Никитина О.В./
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Сотрудник УМУ
(нормоконтроль)

_____/_____
(подпись) *(Ф.И.О.)*

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	5
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	8
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	14

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины	Управление репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания
Цель дисциплины	сформировать у студентов понимание основных принципов и методов управления репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных рыночных условиях.
Планируемые результаты обучения	<p>Знать: роль и сущность процесса управления репутацией и конкурентоспособностью предприятия питания; тенденции развития форм и методов управления репутацией в современных условиях.</p> <p>Уметь: применять на практике принципы, методы и модели управления репутацией предприятия питания.</p>
Тематическая направленность дисциплины	<p>Тема 1. Бизнес-диагностика предприятия питания</p> <p>Тема 2. Управление репутацией предприятия питания</p> <p>Тема 3. Формирование конкурентоспособности предприятия питания и ее оценка</p> <p>Тема 4. Управление конкурентоспособностью предприятия питания</p>
Кафедры	Гостиничного и ресторанного бизнеса

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать у студентов понимание основных принципов и методов управления репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных рыночных условиях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.ДВ.04.02 «Управление репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен организовать предоставление дополнительных услуг и взаимодействовать с заинтересованными сторонами на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ПК-3.1. Разрабатывает и организует предоставление основных и дополнительных услуг предприятий гостеприимства	Знать: роль и сущность процесса управления репутацией и конкурентоспособностью предприятия питания; тенденции развития форм и методов управления репутацией в современных условиях. Уметь: применять на практике принципы, методы и модели управления репутацией предприятия питания.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, 56 часов аудиторной работы, 52 часа самостоятельной работы студентов.

Форма промежуточной аттестации; зачет – 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов	Объем дисциплины (ак. часы)				
	контактная работа				СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	ПП	
1. Бизнес-диагностика предприятия питания	4		-	6	8
2. Управление репутацией предприятия питания	4		-	6	8
3. Формирование конкурентоспособности предприятия питания и ее оценка	6		-	12	18
4. Управление конкурентоспособностью предприятия питания	6		-	12	18
<i>Всего за семестр:</i>	20		-	36	52
Всего по дисциплине:	20		-	36	52

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося, ПП – практическая подготовка.

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

№ п/п	Наименование этапа	Содержание этапа
1	Аналитический этап	<ul style="list-style-type: none"> - анализ критериев, формирующих репутационный рейтинг ресторанного проекта; - анализ факторов, формирующих конкурентные преимущества ресторанного проекта; - анализ гастрономических инноваций в процессе разработки концепции меню ресторанного проекта; - анализ инноваций в процессе организации сервиса и обслуживания в ресторанном проекте; - анализ психотипа целевой аудитории топовых ресторанных проектов города Санкт-Петербург.
2	Практический этап	<ul style="list-style-type: none"> - исследование механизма формирования рейтинга академией The World's 50 Best Restaurants; - разработка маркетингового плана продвижения ресторанного проекта в период подготовки к старту; - подготовка содержательной интерпретации полученных результатов, формулирование выводов и предложений по внедрению полученных результатов.
3	Заключительный этап	- составление аналитического отчёта по выявле-

		нию конкурентных преимуществ ресторана рейтинга «The World's Best Restaurants» -представление рекомендаций .
--	--	---

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Бизнес-диагностика предприятия питания

Бизнес-диагностика – это прогнозное, оперативное и ретроспективное комплексное исследование финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Комплексная бизнес-диагностика как фактор организации планового развития системы управления предприятием в целях его финансового оздоровления; увеличения рентабельности производства; роста рыночной привлекательности и пр. Основные направления комплексной диагностики (диагностику производственно-хозяйственной деятельности; организационно-управленческую диагностику (уровня развитости менеджмента на предприятии); финансово-экономическую диагностику и т.д.).

Тема 2. Управление репутацией предприятия питания

Деловая репутация предприятия как основа конкурентного преимущества в современных рыночных условиях. Управление репутацией предприятия (процесс формирования, поддержание и ее защита). Стратегии управления репутацией предприятия питания. Основные компоненты репутации предприятия питания (эмоциональная привлекательность, качество продукции, репутация руководства, социальная ответственность и др.). Использование современных теоретических и прикладных методов исследования рынка предприятий питания. Методы оценки деловой репутации (репутационный аудит). Разработка мероприятий по повышению репутации предприятия питания. Оценка эффективности предложенных мероприятий.

Тема 3. Формирование конкурентоспособности предприятия питания и ее оценка

Конкурентные преимущества и их виды на предприятии питания. Внутренние и внешние конкурентные преимущества предприятия питания. Лояльность потребителя и факторы, формирующие лояльность. Особенности конкурентоспособности сферы услуг – качество, безопасность, инновационность. Методы оценки конкурентоспособности предприятия питания. Показатели оценки конкурентоспособности: ассортимент, цена и ценовая политика, характеристика качества продукции, уровень обслуживания и сервиса, маркетинговые коммуникации и кросс-маркетинговые коммуникации, эффективность рекламных технологий, режим работы, местоположение, средние объемы продаж, основные покупатели). Товарная политика. Многоугольник конкурентоспособности как сравнительный метод конкурентоспособности однотипных предприятий питания.

Тема 4. Управление конкурентоспособностью предприятия питания

Инструментарий повышения конкурентоспособности предприятия питания. Направления повышения конкурентоспособности предприятия питания (имидж ресторана, система скидок, работа с персоналом, PR-компания, Public relations, качество продукции, работа с клиентами, продвижение в интернете, внутренний и внешний PR и др.). Бренд как фактор конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса. Рекомендуемые мероприятия по повышению конкурентоспособности предприятия питания. Экономическая эффективность мероприятий по повышению конкурентоспособности. Совершенствование системы управления качеством на предприятиях питания. Разработка рекомендаций и перспектив дальнейшего развития предприятий питания.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ те- мы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1	Бизнес-диагностика предприятия питания	Практика/решение практических задач
2	Управление репутацией предприятий питания	Проблемный семинар/тематическая дискуссия
3	Оценка конкурентоспособности предприятия питания	Практика/ролевая игра
4	Управление конкурентоспособностью предприятия питания	Проблемный семинар/тематическая дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ раздела	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения.
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка реферата.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка презентации.
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к зачету.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Организация производства с основами моделирования на предприятиях общественного питания» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные методы обучения:

- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- собеседование;
- тестирование;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит подготовка к проверке знаний по теме (изучение основной и дополнительной литературы, ответы на контрольные вопросы), подготовка к тестированию, подготовка к экзамену, подготовка к практическим и семинарским занятиям

Активные и интерактивные методы обучения:

- проблемный семинар (тема № 2)
- тематическая дискуссия (тема № 4);
- проблемная лекция (тема № 1);
- ролевая игра (тема № 3)

Электронная презентация является эффективным способом представления информации. Как правило, в электронной презентации присутствуют все современные мультимедийные возможности, а именно: графика и анимация, тексты, таблицы и диаграммы, фотографии, видео и аудиоматериалы. При подготовке презентации основой успеха является оптимальный баланс между содержанием и средствами его представления. Применение эффектов анимации, звуковое сопровождение, вставка видеоматериалов, диаграмм и т.д. делает лекцию более содержательной и привлекательной для обучающихся.

Проблемное обучение: стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности.

Контекстное обучение: мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

Междисциплинарное обучение: использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1. – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Быков В.А. Управление конкурентоспособностью : Учебное пособие.— 1, исправленное.— Москва; Москва: Издательский Центр РИОР: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. — 242 с	https://znanium.com/catalog/document?pid=942745
Еремеева Н.В. Планирование и анализ бизнес-процессов на основе построения моделей управления конкурентоспособности продукции: монография / Еремеева Н.В. — Москва: Русайнс, 2018. — 104 с.	https://book.ru/book/926454
Антонов Г. Д. Управление конкурентоспособностью организации: учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 300 с.	https://znanium.com/catalog/document?pid=937630

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1.	Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - https://www.scopus.com
2.	Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
3	ЭБС ЗНАНИУМ https://new.znanium.com/
4	ЭБС АЙБУКС www.ibooks.ru
5	ЭБС ЛАНЬ http://e.lanbook.com
6	ЭБС ИЗДАТЕЛЬСТВА КНОРУС http://www.book.ru/
7	ЭБС ПРОСПЕКТ http://ebs.prospekt.org/books

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1.	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
2.	ВЭД – ИНФО

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены

компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование ПО
Занятия лекционного типа, занятия семинарского типа	MS Office 2013

Лабораторные работы по дисциплине проводятся в лаборатории «Технология продукции предприятий питания».

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины
образовательной программы направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное
дело», направленность: «Управление репутацией и конкурентоспособностью
предприятий питания»
(бакалавриат)

[illegible]