

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

В.Г. Шубаева

«28» мая 2023 г.

**Стратегия развития сервисной компании на конкурентных рынках**

**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/ Специальность 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы/ Специализация Управление бизнесом в сервисной экономике

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):  
к.э.н., Кострюкова Оксана Николаевна

Часов по учебному плану	180	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Экзамен: семестр 2 Курсовая работа: семестр 2
в том числе:		
контактная работа	42	
самостоятельная работа	102	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

**Распределение часов дисциплины:**

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	24
Лабораторные работы	0
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>42</b>
Самостоятельная работа	102
Часы на контроль	36
<b>Итого академических часов</b>	<b>180</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>5</b>

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>5</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>8</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>9</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>11</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>15</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Комплексное изучение теоретических основ и практических аспектов формирования стратегии развития сервисной компании на конкурентных рынках.
--------------	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Стратегия развития сервисной компании на конкурентных рынках относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 - Способен разрабатывать стратегические и годовые планы, оценивать ресурсы и управлять развитием бизнеса в сфере сервиса в меняющихся условиях	ПК-1.1 - Осуществляет разработку стратегических планов и проектов развития бизнеса, оценивает ресурсы, выстраивает бизнес-процессы, контролирует выполнение планов и достижение проектных целей	<p>Знать: базовые положения и технологию стратегического планирования, включая методы комплексной диагностики ресурсных возможностей и стратегического позиционирования, стратегического целеполагания сервисной компании, методы оценки результативности достижения стратегических целей, разработки документов стратегического планирования и контроля за ходом их исполнения; подходы к выстраиванию бизнес-процесса реализации стратегических целей, планов и проектов;</p> <p>Уметь: разрабатывать комплексные стратегические планы развития сервисной компании и проекты развития бизнеса, управленческие решения по контролю их выполнения;.</p> <p>Владеть: навыками комплексной диагностики ресурсных возможностей стратегического позиционирования сервисной компании на конкурентных рынках, стратегического целеполагания, разработки документов стратегического планирования, выстраивания бизнес-процесса реализации стратегического плана и проекта развития бизнеса;.</p>
ОПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь	ОПК-5.2 - Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению	Знать: классические и современные концепции теории стратегии, концепции ценности и устойчивых конкурентных преимуществ; базовые модели, методы и инструменты стратегического выбора, принятия и реализации стратегических решений и формирования стратегии на конкурентных рынках, в т.ч. экономической;

оценивать эффективность управленческих решений	экономической стратегии организаций; умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	<p>Уметь: обоснованно применять методы стратегического выбора, принятия и реализации стратегических решений, формирования стратегий для решения задач развития сервисных организаций на конкурентных рынках; оценивать экономическую эффективность стратегических решений;.</p> <p>Владеть: инструментами разработки стратегии организации, аналитическим инструментарием оценки эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организации в сфере сервиса;.</p>
УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.2 - Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные стратегические решения задачи на основе системного подхода.	<p>Знать: современные концепции и методы развития стратегического мышления как основы для решения стратегических задач;</p> <p>Уметь: применять концепции и методы развития стратегического мышления в разработке вариантов решения стратегических задач, оценке их достоинств и недостатков, оценке возможных последствий;.</p> <p>Владеть: способностью к выработке стратегий действий на основе стратегического мышления и способности принимать обоснованные стратегические решения;.</p>
УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 - Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	<p>Знать: особенности социальной интеграции и технологию конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения стратегических задач сервисной компании;</p> <p>Уметь: выстраивать конструктивное взаимодействие сотрудников сервисной компании в целях успешного выполнения стратегических задач сервисной компании;.</p> <p>Владеть: навыками конструктивного взаимодействия при решении стратегических задач сервисной компании;.</p>
ОПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление	ОПК-2.3 - Осуществляет управление	Знать: концепции организационных изменений как инструмента стратегического управления организацией в сфере сервиса; принципы и методы организационной

организациями в сфере сервиса	процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	<p>диагностики и организационного проектирования в решении задач стратегического управления деятельностью предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;</p> <p>Уметь: обоснованно подходить к организационным изменениям в рамках стратегического управления организацией в сфере сервиса; осуществлять организационную диагностику и проектировать организацию деятельности предприятия сферы услуг и сервисного обслуживания в решении задач стратегического управления;</p> <p>Владеть: навыками управления организационными изменениями при реализации стратегии развития сервисной организации;</p>
-------------------------------	--	---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Введение в дисциплину. Тренды экономического развития и проблематика трансформации стратегического управления развитием сервисной компаний в меняющихся условиях	Предмет, цели, задачи и содержание дисциплины. Место дисциплины в системе подготовки магистра по направлению подготовки Сервис. Взаимосвязи с другими дисциплинами. Ключевые изменения в экономике. Тренды экономического развития. Управление жизненным циклом компании по И.Адизесу. Управление развитием компании: роль стратегии и стратегического управления. Экспресс-анализ источников по ключевым словам «стратегия», «стратегическое управление», «стратегия развития».	1	3		6
Тема 2. Введение в современную теорию стратегии организации	Классические и современные концепции теории стратегии. Типы и виды стратегий организаций. Место и роль конкурентной стратегии. Пирамида стратегии и стратегический процесс. Базовые модели, методы и инструменты стратегического выбора, принятия стратегических решений и формирования стратегии.	2	2		10
Тема 3. Развитие стратегического мышления и навыков стратегирования современного	Стратегическое мышление, стратегическое развитие, стратегическое целеполагание. Современные концепции и методы развития стратегического мышления. Ключевые навыки руководителя как стратега. Современные инструменты стратегирования.	1	3		10

руководителя					
Тема 4. Модели и методы стратегического анализа отраслей и рынков	Цели и задачи стратегического анализа и диагностики. Методы стратегического анализа. Методы анализа макроокружения и динамики его изменения. Основные параметры анализа конкурентной среды сервисной компании. Основные подходы и методы исследования рыночного спроса. Инструменты прогнозирования спроса. Модели конкурентного анализа: модели расширенной конкуренции и детерминантов международной конкурентоспособности. Оценка привлекательности отрасли и рынка. Анализ стратегических групп. Матрица конкурентного профиля рынка. Методика анализа конкурента.	2	2		10
Тема 5. Стратегическое развитие сервисной компании: целевые установки	Формирование стратегического видения, миссии и целевых показателей. Три составляющие стратегического видения. Принципы формирования миссии. Отражение в миссии и в приоритетах стратегических целей компании интересов стейкхолдеров (собственников, менеджеров, работников, общества, потребителей). Система целей сервисной организации. Виды целей и их приоритетность. Современные концепции и методы планирования перспективных целей деятельности компании. Инструменты стратегического целеполагания профессиональной деятельности в сервисной компании.	2	2		10
Тема 6. Стратегический анализ ресурсных возможностей сервисной компании	Концепции ценности и устойчивых конкурентных преимуществ как теоретическая основа понимания сущности бизнеса сервисной компании. Архитектура бизнеса сервисной компании. Актуальные бизнес-модели сервисных компаний. Концепции и понятия ресурсного и компетентностного подходов. Стратегические способности и потенциал: ресурсы, динамические способности, компетенции компании, связь с ключевыми факторами успеха. Методы оценки эффективности использования ресурсов при решении стратегических задач развития сервисных компаний. Организационная диагностика: цели, задачи, методы. Анализ источников конкурентных преимуществ компании, внутренних элементов бизнес-моделей, стратегий, организационных изменений.	2	2		10
Тема 7. Комплексная диагностика стратегической позиции сервисной компании	Методы комплексной диагностики стратегической позиции компании и возможностей ее изменения в будущем. Анализ внешней и внутренней сбалансированности компании. Инструменты определения величины стратегического разрыва компании. Анализ конкурентной позиции компании. Сравнительный анализ преимуществ конкурирующих компаний и стратегическое позиционирование. Оценка стратегического успеха.	2	2		10
Тема 8. Стратегический выбор и формирование	Модель стратегического выбора. Выбор корпоративной и бизнес-стратегии сервисной компании с учетом особенностей конкурентной среды. Методы обоснования и выбора портфельных	2	4		14

стратегии развития сервисной компании	стратегий сервисной компании. Стратегический выбор с учетом сценариев развития рыночной ситуации и стилей руководства компаний. Инструменты согласования стратегических решений. Технология конструктивного взаимодействия при согласовании стратегических решений. Формирование и реализация экономической стратегии сервисной компании. Инструментарий оценки экономической эффективности стратегических решений. Формулирование и осуществление стратегии: процессы, решения, критерии оценки.				
Тема 9. Методы формирования и реализации стратегических планов, программ и проектов	Эволюция и современные подходы к стратегическому планированию компании. Стратегия «простых правил». Стратегия голубого океана. Стратегические планы, программы и проекты: правила формирования, реализации и контроля. Документы стратегического планирования: структура, технология разработки и контроля за ходом их исполнения. Подходы к выстраиванию бизнес-процесса реализации стратегических целей, планов и проектов.	2	2		12
Тема 10. Организационные изменения как инструмент реализации стратегии развития сервисной компании	Реализация стратегии: процессы и решения, стратегические изменения. Концепция организационных изменений. Принципы и методы организационного проектирования в решении задач стратегического управления деятельностью предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания. Мониторинг результативности стратегии и стратегический контроль. Гибкие технологии стратегического управления. Инструменты командной работы в реализации стратегических задач сервисной компании: особенности социальной интеграции, технологии конструктивного взаимодействия, учет социокультурных особенностей, согласование мнений и др.	2	2		10
<b>Контроль:</b>					<b>36</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>18</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>102</b>

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

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Портер, Майкл. Конкурентная стратегия: методика анализа отраслей и конкурентов : Учебное пособие / Москва : ООО "Альпина Паблишер",	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=385877">https://znanium.com/catalog/document?id=385877</a>

2019453 с.ВО - Бакалавриат	
Пейл Ж. Реальная стратегия: Как планировать только то, что можно воплотить / Жак Пейл; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2021	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=387314">https://znanium.com/catalog/document?id=387314</a>
Розанова, Надежда Михайловна Конкурентные стратегии современной фирмы : учебник и практикум для вузов / Н. М. Розанова. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2022 343 с(Высшее образование)	<a href="https://urait.ru/bcode/490362">https://urait.ru/bcode/490362</a>
Кузнецова, Елена Владимировна Управление портфелем проектов как инструмент реализации корпоративной стратегии : учебник для вузов / Е. В. Кузнецова. 2-е изд., пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2022 177 с(Высшее образование)	<a href="https://urait.ru/bcode/490298">https://urait.ru/bcode/490298</a>
Современный стратегический менеджмент : учебник для магистров / [А.М.Аронов и др.] ; под ред. А.Н.Петрова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т Электрон. текстовые дан. (1 файл : 6,34 МБ) Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 Авт. указаны на обороте тит. л. Среди авт. также: И.Я.Блехцин, М.А.Зверева, А.Н.Петров, И.И.Петрова Загл. с титул. экрана Имеется печ. аналог Авторизованный доступ по паролю Библиогр. в конце гл. ЭБ ОРАС.UNECON.RU ISBN 978-5-7310-4207-9	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrar ... 6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrar ... 6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf</a>

## 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10
- Moodle

## 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>



4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) 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.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 401 пом 1 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; Компьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips224E5QSB - 20 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 5 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Экран с электроприводом 160x210 см - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 210 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д.

промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 27 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер HP GQ652AW#ACB dc7800 USDT E 6550 1.0G.DVD-ROM/ 2Gb/80Gb - 1 шт., Проектор NEC M350X в компл. - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH (пара колонок) - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
--	--------------------------

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## **8. 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.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

1. Влияние трендов экономического развития на стратегическое управление развитием сервисной компании.
2. Классические и современные концепции теории стратегии.
3. Типы и виды стратегий организаций.
4. Пирамида стратегии и стратегический процесс.
5. Формирование стратегического видения компании. Составляющие стратегического видения.
6. Принципы формирования миссии. Отражение в миссии и в приоритетах стратегических целей компании интересов стейкхолдеров (собственников, менеджеров, работников, общества, потребителей).
7. Система целей сервисной организации. Виды целей и их приоритетность.
8. Современные концепции и методы планирования перспективных целей деятельности компании.
9. Цели и задачи стратегического анализа и диагностики. Основные направления и этапы анализа внешней и внутренней среды компании.
10. Методы анализа макроокружения и динамики его изменения.
11. Основные подходы и методы исследования рыночного спроса. Инструменты прогнозирования спроса.
12. Модели конкурентного анализа: модели расширенной конкуренции и детерминантов международной конкурентоспособности. Оценка привлекательности отрасли и рынка. Анализ стратегических групп.
13. Организационная диагностика: цели, задачи. Инструменты организационной диагностики компании.
14. Концепции ценности и устойчивых конкурентных преимуществ.
15. Стратегические способности и потенциал компании: ресурсы, динамические способности, компетенции компании, связь с ключевыми факторами успеха.
16. Анализ источников конкурентных преимуществ компании, внутренних элементов бизнес-моделей, стратегий, организационных изменений.
17. Методы комплексной диагностики стратегической позиции компании и возможностей ее изменения в будущем.
18. Стратегический выбор. Стратегические приоритеты и решения при выборе стратегической позиции.
19. Экономическая стратегия в системе стратегий сервисной компании. Формулирование и осуществление стратегии: процессы, решения, критерии оценки.
20. Мотивы выхода на новые конкурентные рынки. Базовые стратегии.
21. Выбор корпоративной и бизнес-стратегии сервисной компании.
22. Методы обоснования и выбора портфельных стратегий сервисной компании.
23. Выбор конкурентной стратегии сервисной компании на международном рынке услуг.
24. Современные подходы к стратегическому планированию компании. Система документов стратегического планирования. Технология разработки.
25. Стратегические изменения и технология организационного проектирования для реализации стратегии развития сервисной компании: процессы и решения.

26. Мониторинг и стратегический контроль хода реализации стратегии. Гибкие технологии стратегического управления.
27. Стратегические программы и проекты: правила формирования, реализации и контроля.
28. Инструменты развития стратегического мышления. Компетенции современного руководителя как стратега.
29. Инструменты современного руководителя по разработке и согласованию стратегии (технологии стратегирования). Технологии конструктивного взаимодействия.
30. Инструменты командной работы в реализации стратегических задач сервисной компании.

## 1.2 Темы письменных работ

- 1 Бизнес-стратегия сервисной компании по оказанию спортивно-оздоровительных услуг
- 2 Бизнес-стратегия сервисной компании по продаже билетов на развлекательные события (цифровой сервис (маркетплейс))
- 3 Бизнес-стратегия сервисной компании по организации деловых/развлекательных мероприятий
- 4 Бизнес-стратегия сервисной компании по оказанию услуг красоты
- 5 Бизнес-стратегия сервисной компании по бронированию услуг размещения/экскурсионных услуг (цифровой сервис (маркетплейс))
- 6 Бизнес-стратегия сервисной компании по бронированию услуг размещения (цифровой сервис (маркетплейс))
- 7 Бизнес-стратегия сервисной компании по онлайн обучению (цифровая онлайн образовательная платформа)
- 8 Бизнес-стратегия сервисной компании по продаже товаров массового потребления (цифровой сервис (маркетплейс))
- 9 Бизнес-стратегия сервисной компании по оказанию услуг питания
- 10 Бизнес-стратегия конгрессно-выставочного центра
- 11 Бизнес-стратегия сервисной компании в сегменте B2B услуг
- 12 Бизнес-стратегия сервисной компании по оказанию услуг в сегменте B&G
- 13 Бизнес-стратегия сервисного подразделения торгово-промышленной компании
- 14 Бизнес-стратегия сервисной компании по оказанию торгово-логистических услуг
- 15 Бизнес-стратегия сервисной компании по продаже/обслуживанию и ремонту автомобилей
- 16 Бизнес-стратегия сервисной компании по индивидуальной теме

## 1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	письменно	1-6
2	Проектно-аналитическая работа	письменно	7-8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-10

## 1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

## 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-10
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	4,5,6,7,8
Подготовка сообщений, докладов	2,3
Решение профессиональных задач	9,10
Курсовое проектирование	3-9
Подготовка к экзамену	1-10

## 1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
$\leq 54$	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
$\geq 85$	отлично

### Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек

	зрения.
5 (балл 85-100)	<p>Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.</p> <p>Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины.</p> <p>Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.</p>