МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_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 | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Кострюкова Оксана Николаевна |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 180 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | 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 |  |
| **Итого аудиторных часов** | **42** |
| Самостоятельная работа | 102 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **180** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **5** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc183093599)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc183093600)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc183093601)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 5](#_Toc183093602)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc183093603)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 8](#_Toc183093604)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 9](#_Toc183093605)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 9](#_Toc183093606)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc183093607)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 11](#_Toc183093608)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 12](#_Toc183093609)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 13](#_Toc183093610)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 13](#_Toc183093611)

[**1.2 Темы письменных работ** 14](#_Toc183093612)

[**1.3 Контрольные точки** 14](#_Toc183093613)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 14](#_Toc183093614)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 15](#_Toc183093615)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 15](#_Toc183093616)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | 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** |
| --- | --- | --- |
| 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. | Знать: современные концепции и методы развития стратегического мышления как основы для решения стратегических задач;  Уметь: применять концепции и методы развития стратегического мышления в разработке вариантов решения стратегических задач, оценке их достоинств и недостатков, оценке возможных последствий;.  Владеть: способностью к выработке стратегий действий на основе стратегического мышления и способности принимать обоснованные стратегические решения;. |
| УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.2 - Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции | 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;  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;.  Владеть: инструментами разработки стратегии организации, аналитическим инструментарием оценки эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организации в сфере сервиса; . |
| ОПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса | ОПК-2.3 - Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания | Знать: концепции организационных изменений как инструмента стратегического управления организацией в сфере сервиса; принципы и методы организационной диагностики и организационного проектирования в решении задач стратегического управления деятельностью предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;  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;.  Владеть: навыками управления организационными изменениями при реализации стратегии развития сервисной организации;. |
| ОПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ОПК-5.2 - Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций; умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса | 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;  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;.  Владеть: инструментами разработки стратегии организации, аналитическим инструментарием оценки эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организации в сфере сервиса;. |
| 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 | 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;  Уметь: разрабатывать комплексные стратегические планы развития сервисной компании и проекты развития бизнеса, управленческие решения по контролю их выполнения;.  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;. |

# **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 компанией 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 руководителя | Стратегическое мышление, стратегическое развитие, стратегическое целеполагание. Современные концепции и методы развития стратегического мышления. Ключевые навыки руководителя как стратега. Современные инструменты стратегирования. | | 1 | | 3 |  | 10 |
| 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 стратегии развития сервисной компании | Модель стратегического выбора. Выбор корпоративной и бизнес-стратегии сервисной компании с учетом особенностей конкурентной среды. Методы обоснования и выбора портфельных стратегий сервисной компании. Стратегический выбор с учетом сценариев развития рыночной ситуации и стилей руководства компанией. 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. | | 2 | | 4 |  | 14 |
| 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 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **18** | | **24** | |  | **102** |

\*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 пособие7Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2019453 с.ВО - Бакалавриат | <https://znanium.com/catalog/document?id=385877> |
| Пейл Ж. Реальная стратегия: Как планировать только то, что можно воплотить / Жак Пейл; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2021 | <https://znanium.com/catalog/document?id=387314> |
| Розанова, Надежда Михайловна Конкурентные стратегии современной фирмы : учебник и практикум для вузов / Н. М. Розанова.Электрон. дан.Москва : Юрайт, 2022 343 с(Высшее образование) | <https://urait.ru/bcode/490362> |
| 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) | <https://urait.ru/bcode/490298> |
| 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-тЭлектрон. текстовые дан. (1 файл : 6,34 МБ)Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018Авт. указаны на обороте тит. л.Среди авт. также: И.Я.Блехцин, М.А.Зверева, А.Н.Петров, И.И.ПетроваЗагл. с титул. экранаИмеется печ. аналогАвторизованный доступ по паролюБиблиогр. в конце гл.ЭБ OPAC.UNECON.RUISBN 978-5-7310-4207-9 | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... 6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D1%80%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf%20) |

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

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |
| - LibreOffice Base |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **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. 309 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 96 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel Core 2 Duo E7300 2.6/2Gb/120Gb/19Samsung 943N - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран 183х240 в доп.комплект. - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 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. 401 пом 5 Лаборатория "Лабораторный комплекс".Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 13 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel i3 2120 3.3/4Gb/500Gb/Acer V193 - 13 шт., проектор NEC М350Х - 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. 313 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 96 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel i3 2120 3.3/4Gb/500Gb/Acer V193 - 1 шт., Мультимедиа проектор Epson EB-X02 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт., Экран с электроприводом 175х234 Matte White 4:3 - 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 |

# **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 В2В 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 |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=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) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |