

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»

**СОГЛАСОВАНО**

И.о. Декана факультета Туризма и сервиса  
Давыдович А.Р.  
«29» 08 2022 год

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по УРиКОД

А.В. Иваненко  
« » 2022 год



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Стратегическое управление в индустрии сервиса

**Шифр и направление подготовки** 43.04.01 Сервис  
**Квалификация (степень) выпускника** Магистр  
**Профиль подготовки:** Технологии и организация инженерного сервиса  
**Форма обучения:** очная  
**Выпускающая кафедра** Сервиса и индустрии питания  
**Кафедра-разработчик рабочей программы** Управления и технологий в туризме и рекреации  
**Год набора** 2022

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2	108/3	16	16	49	-		Экзамен 27
Итого	108/3	16	16	49			Экзамен 27

**Сочи 2022**

Рабочая программа по дисциплине Стратегическое управление в индустрии сервиса составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518).

Рабочую программу составил(и):

 дэн, проф. Савельева Нелли Александровна

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Заведующий кафедрой



Давыдович Анна  
Рудольфовна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует  
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

  
подпись

  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям  
Отдел качества образования и  
методического обеспечения

  
подпись

  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «30» Мая 2023 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



подпись

Брюханова Т. Д.

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202\_\_/202\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202\_\_/202\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, на заседании кафедры от «04» марта 2024 г. без изменений

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

Брюханова Г.Д.

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Стратегическое управление в индустрии сервиса является получение магистрантами теоретических знаний об управлении процессами стратегического развития и разработки стратегий развития туристских предприятий и организаций с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков по использованию современных инновационных технологий

Задачи дисциплины: - получение представления о месте и роли стратегического менеджмента в системе управления туристской организации, рассмотрение современных технологий управления предприятиями туристской индустрии;

- изучение принципов и методов стратегического менеджмента организации;
- рассмотрение содержания и инструментария стратегического анализа;
- изучение основных видов и иерархии стратегий организации туристской индустрии;
- рассмотрение основных элементов процесса реализации стратегии организации.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина Стратегическое управление в индустрии сервиса относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Организация сервисной деятельности Автоматизированное проектирование технологических процессов Преддипломная практика
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Преддипломная практика
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Иностранный язык (аудирование, говорение) Преддипломная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- УК – универсальные компетенции;  
 ОПК – общепрофессиональные компетенции;  
 ПК – профессиональные компетенции;  
 ПКО – профессиональные компетенции обязательные;  
 ПКР – профессиональные компетенции рекомендуемые;  
 ПКУВ – профессиональные компетенции установленные вузом.

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ОПК-2 Способен	ОПК-2.1 Осуществляет стратегическое управление	Знать: - основные этапы процесса стратегического управления в организации;

осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	сервисной деятельностью на различных уровнях управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического управления</li> <li>- основы формирования стратегии организации;</li> <li>- основы процесса реализации стратегии организации. (З-ОПК-2.1)</li> </ul> <p>Уметь: - разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс выполнения стратегии (У-ОПК-2.1)</li> </ul> <p>Владеть: - методами формирования стратегий организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами реализации стратегий организации. (В-ОПК-2.1)</li> </ul>
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	<p>Знать: - методы стратегического анализа внутренней и внешней среды организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состав и структуру стратегического плана организации. (З-ОПК-2.2)</li> </ul> <p>Уметь: - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и определять характер ее влияния на организацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать стратегический план предприятия. (У-ОПК-2.2)</li> </ul> <p>Владеть: - технологией стратегического анализа внешней и внутренней среды организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологией подготовки стратегического плана организации (В-ОПК-2.2)</li> </ul>
	ОПК-2.3 Осуществляет управление организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	<p>Знать: место и роль организационного проектирования и организационной диагностики в процессе реализации стратегии организации предприятий услуг и сервисного обслуживания (З-ОПК-2.3)</p> <p>Уметь: провести анализ организационной структуры управления предприятием и предложить рекомендации по ее изменению в ходе реализации стратегии предприятия (У-ОПК-2.3)</p> <p>Владеть: методами организационного проектирования и анализа организационной структуры управления предприятием (В-ОПК-2.3)</p>
	ОПК-2.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	<p>Знать: основы процесса стратегического контроля в организации (З-ОПК-2.4)</p> <p>Уметь: организовывать процесс стратегического контроля (У-ОПК-2.4)</p> <p>Владеть: технологией реализации стратегического контроля в организации (В-ОПК-2.4)</p>

УК-5 Способен анализиро вать и	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития;	Знать: роль и место ценностных компонентов организационной культуры в процессе реализации стратегии организации (З-УК-5.1) Уметь: выполнить корректировку ценностных
---	---	---

	<p>обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p>	<p>компонентов организационной культуры в связи с реализацией стратегии организации (У-УК-5.1) Владеть: навыками корректировки ценностных компонентов организационной культуры при реализации стратегии организации (В-УК-5.1)</p>
<p>учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p>Знать: основы профессионального взаимодействия персонала организации с учетом культурных, религиозных и социальных различий членов коллектива, участвующих в реализации стратегии (З -УК-5.2) Уметь: выстраивать деловое общение и взаимодействие с членами коллектива с учетом их культурных, религиозных и социальных различий (У-УК-5.2) Владеть: приемами делового общения и взаимодействия с учетом культурных, религиозных и социальных различий членов трудового коллектива (В-УК-5.2)</p>
	<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>Знать: основы создания недискриминационной среды взаимодействия персонала в процессе реализации стратегии организации (З-УК-5.3) Уметь: создавать необходимые условия для формирования недискриминационной среды взаимодействия персонала в процессе реализации стратегии организации (У-УК-5.3) Владеть: приемами формирования недискриминационной среды взаимодействия персонала при реализации стратегии организации (В -УК-5.3)</p>
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1 Выработывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p>	<p>Знать: роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации (З-УК-3.1) Уметь: формировать стратегию командной работы при разработке и реализации стратегии организации (У-УК-3.1) Владеть: приемами разработки стратегии командной работы для достижения целей организации (В-УК-3.1)</p>
<p>ной цели</p>	<p>УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>	<p>Знать: основы организации работы команды (З-УК-3.2) Уметь: организовать командную работу при формировании и реализации стратегии</p>



2 семестр							
1	Общая характеристика и содержание стратегического управления	11	2	2		7	
2	Стратегический анализ внешней и внутренней среды организации индустрии сервиса	10	2	2		6	
3	Инструментарий стратегического анализа	10	2	2		6	
4	Отраслевой и конкурентный анализ	10	2	2		6	
5	Разработка корпоративной стратегии организации	10	2	2		6	
6	Формирование конкурентных стратегий организаций индустрии сервиса	10	2	2		6	
7	Разработка функциональных стратегий организаций индустрии сервиса	10	2	2		6	
8	Процесс реализации стратегии	10	2	2		6	
11	Экзамен	27					27
	<b>ИТОГО:</b>	108	16	16		49	27

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
1	Общая характеристика и содержание стратегического управления	2	<p>Сущность стратегии предприятия. Исторические предпосылки возникновения стратегического менеджмента. Сущность стратегического менеджмента. Объекты стратегического менеджмента. Типы стратегий предприятия. Основные этапы стратегического менеджмента. Формирование миссии предприятия. Определение целей предприятия. Стратегические проблемы развития предприятия. Основы командного взаимодействия персонала в процессе разработки и реализации стратегии организации</p>	3-ОПК-2.1, 3-УК-3.1, 3-УК-3.2, 3-УК-3.3, 3-УК-3.4
2	Стратегический анализ внешней и внутренней среды организации индустрии сервиса	2	<p>Содержание и принципы проведения стратегического анализа среды предприятия. Анализ внешней среды предприятия. Стратегический анализ внутренней среды предприятия. Стратегический потенциал предприятия.</p>	3-ОПК-2.2
3	Инструментарий стратегического	2	PEST-анализ. Комплексный	3-ОПК-2.2

	анализа.		анализ среды организаций сферы сервиса. SWOT-анализ предприятия.	
4	Отраслевой и конкурентный анализ	2	Отраслевой анализ: общий обзор ситуации в отрасли, движущие силы, вызывающие изменения в отрасли, Ключевые факторы успеха отрасли. Конкурентный анализ: факторы конкурентной борьбы, понятия и направления конкурентного анализа, Анализ конкурентной структуры отрасли, оценка интенсивности конкуренции и степени монополизации отраслевого рынка; построение конкурентной карты рынка, анализ стратегических групп конкурентов	3-ОПК-2.2
5	Разработка корпоративной стратегии развития организаций индустрии сервиса	2	Базовые стратегии развития предприятия: стратегия роста, стратегии сокращения и стабильности, комбинированные стратегии. Портфельные стратегии предприятия. Матрицы стратегического анализа в процессе формирования портфельных стратегий организации.	3-ОПК-2.1
6	Формирование конкурентных стратегий организаций индустрии сервиса	2	Конкурентные преимущества как основа формирования конкурентной стратегии предприятия. Типовые конкурентные стратегии, базирующиеся на достижении конкурентных преимуществ. Конкурентные стратегии, основанные на доле рынка предприятия	3-ОПК-2.1
7	Разработка функциональных стратегий организаций индустрии сервиса	2	Стратегический маркетинг. Стратегия управления персоналом. Производственная стратегия. Стратегия научно-технического развития. Финансовая стратегия	3-ОПК-2.1
8	Процесс реализации стратегии	2	Содержание процесса реализации стратегии. Стратегические изменения. Сопротивление изменениям. Фаза выполнения стратегии. Стратегический план предприятия. Организационная структура и организационная культура как факторы успешной реализации стратегии предприятия. Учет ценностных	3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-УК-5.1, 3-УК-5.2, 3-УК-5.3, 3-ОПК-2.4

			ориентиров организации. Выстраивание социального и профессионального взаимодействия персонала в процессе реализации стратегии с учетом ценностных ориентиров, культурных, религиозных, социальных особенностей, создания недискриминационной среды. Стратегический контроль.	
Итого:		16		

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
1	Содержание процесса стратегического управления организацией	2	Вопросы семинара-дискуссии: 1. Сущность стратегии предприятия 2. Исторические предпосылки возникновения стратегического менеджмента 3. Сущность стратегического менеджмента 4. Объекты стратегического менеджмента 5. Типы стратегий предприятия 6. Основные этапы стратегического менеджмента 7. Формирование миссии предприятия 8. Определение целей предприятия 9. Стратегические проблемы развития предприятия	У-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1, У-УК-3.1, В-УК-3.1, У-УК-3.2, В-УК-3.2, У-УК-3.3, В-УК-3.3, У-УК-3.4, В-УК-3.4
2	Стратегический анализ внешней среды организации сферы сервиса	2	Стратегический анализ факторов макро- и микросреды организации сферы сервиса.	У-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
3	SWOT-анализ среды организации.	2	Выявление возможностей и угроз внешней среды организации. Определение сильных и слабых сторон организации индустрии сервиса. Построение матрицы SWOT-анализа среды организации.	У-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
4	Конкурентный анализ	2	Диагностика конкурентной среды организации индустрии сервиса. Оценка конкурентоспособности организации	У-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
5	Разработка корпоративных стратегий развития организации индустрии сервиса	2	Анализ действующих корпоративных стратегии организации индустрии сервиса. Разработка рекомендаций по совершенствованию	У-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1

			корпоративных стратегий развития организации.	
6	Разработка конкурентных стратегий организаций индустрии сервиса	2	Анализ действующих конкурентных стратегий организации. Разработка конкурентных стратегий для каждого из обслуживаемых сегментов рынка.	У-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1
7	Разработка функциональной стратегии организации индустрии сервиса	2	Анализ одного из видов действующих функциональных стратегий. Разработка рекомендаций по совершенствованию функциональной стратегии организации.	У-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1
8	Процесс реализации стратегии организации	2	Вопросы семинара: 1. Содержание процесса реализации стратегии организации 2. Стратегические изменения. Сопротивление изменениям 3. Фаза выполнения стратегии. Стратегический план предприятия 4. Организационная структура и организационное проектирование в процессе реализации стратегии предприятия 5. Социальное и профессиональное взаимодействие персонала в процессе реализации стратегии организации 6. Стратегический контроль	У-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, В-ОПК-2.3, У-УК-5.1, В-УК-5.1, У-УК-5.2, В-УК-5.2, У-УК-5.3, В-УК-5.3, У-ОПК-2.4, В-ОПК-2.4
Итого:		16		

#### 4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН
1	Общая характеристика и содержание стратегического управления организацией	7	Изучение литературы по теме. Выполнение творческо-аналитического задания: анализ миссии и целей выбранного в качестве объекта исследования предприятия. Подготовка отчета по нему.	У-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-УК-3.1, 3-УК-3.1, В-УК-3.1, У-УК-3.2, 3-УК-3.2, В-УК-3.2, У-УК-3.3, 3-УК-3.3, В-

				УК-3.3, У-УК-3.4, 3-УК-3.4, В-УК-3.4
2	Стратегический анализ внешней и внутренней среды организации сферы сервиса	6	Изучение литературы по теме. Выполнение творческо-аналитического задания: сбор данных для анализа внутренней и внешней среды предприятия - объекта исследования. Подготовка отчета по нему.	У-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
3	Инструментарий стратегического анализа	6	Изучение литературы по теме. Выполнение домашнего задания: проведение SWOT-анализа для организации индустрии сервиса.	У-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
4	Отраслевой и конкурентный анализ	6	Изучение литературы по теме. Выполнение творческо-аналитического задания: выявление факторов конкурентоспособности организации сферы сервиса. Подготовка отчета по нему.	У-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2
5	Разработка корпоративной стратегии организации индустрии сервиса	6	Изучение литературы по теме. Выполнение творческо-аналитического задания: анализ действующей корпоративной стратегии организации индустрии сервиса. Подготовка отчета по нему.	У-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1
6	Формирование конкурентных стратегий организаций индустрии сервиса	6	Изучение литературы по теме. Выполнение творческо-аналитического задания: анализ действующих конкурентных стратегий организации индустрии сервиса.	У-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1
7	Разработка функциональных стратегий организаций индустрии сервиса	6	Изучение литературы по теме. Творческо-аналитическое задание: анализ действующей функциональной стратегии организации индустрии сервиса (одного из видов). Подготовка отчета по нему	У-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.1, В-ОПК-2.1
8	Процесс реализации стратегии	6	Изучение литературы по теме.	У-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.2, В-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.3, В-ОПК-2.3, У-УК-5.1, 3-УК-5.1, В-УК-5.1, У-УК-5.2, 3-УК-5.2, В-УК-5.2, У-УК-5.3, 3-

				УК-5.3, В-УК-5.3, У-ОПК-2.4, З-ОПК-2.4, В-ОПК-2.4
		Итого:	49	

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 4.2.1 Литература

1. Томпсон А. А., А. Дж., Зайцев Л. Г., Соколова М. И.. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 577 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74945.html>
2. Базиян Н. Р.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]:. - Москва: Юриспруденция, 2018. - 510 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86541.html>
3. Левушкина С. В.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 80 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76122.html>
4. Смирнова И. Ю.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Методическое пособие (курс лекций). - Симферополь: Университет экономики и управления, 2017. - 156 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73283.html>
5. Шадченко Н. Ю.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие для преподавателей и студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 48 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62888.html>
6. Панов А. И., Коробейников И. О., Панов В. А.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению (080100) «Экономика и управление». - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 304 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71059.html>
7. Кузнецов Б. Т.. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления 080100. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 623 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71227.html>

##### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс] : база данных. – Электрон. дан. – Сочи, [2017- ]. – Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

Электронно-библиотечные и справочно-правовые системы:

- IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)». – Электрон. дан. – Саратов, [2010-]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Электрон. дан. – Москва, [2011-]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>, по паролю. – Загл. с экрана.

КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ, по паролю. – Загл. с экрана.

КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Электрон. дан. – Москва, [2000-]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. – Загл. с экрана.

#### 4.2.3 Нормативные документы

Нет

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Информационно-аналитический журнал "Управление проектами". - URL: <https://pmmagazine.ru/>

Корпоративный сайт Ассоциации управления проектами "COBHET". - URL: <http://www.sovnet.ru/>

Журнал "Креативная экономика". - URL:

Журнал "Экономика и предпринимательство". - URL: <http://www.intereconom.com/>

Журнал "Инновации". - URL: <https://maginnov.ru/>

Научно-аналитический журнал "Инновации и инвестиции". - URL: <http://innovazia.ucoz.ru/>

*Зав. библиотекой*

*подпись*

*ФИО*

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, предназначенном для оценки сформированности компетенций по дисциплине. Оценочные средства по дисциплине содержат:

Тестовые задания

Домашнее задание: провести SWOT-анализ для конкретной организации индустрии  
Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Сущность стратегии предприятия и ее определяющие элементы.
2. Сущность и основные этапы стратегического управления организацией индустрии сервиса.
3. Организация командной работы в процессе стратегического управления
4. Объекты стратегического менеджмента.
5. Типы стратегий предприятия: корпоративные стратегии, конкурентные стратегии, функциональные стратегии.
6. Формирование миссии предприятия. Цели предприятия: понятие, классификация, области определения целей, оценка качества целей.
7. Стратегические проблемы развития предприятия: понятие, классификация, диагностика.
8. Содержание и принципы проведения стратегического анализа среды предприятия.
9. Понятие внешней среды предприятия. Стратегический анализ макросреды предприятия индустрии сервиса.
10. Стратегический анализ микросреды предприятия сервиса.
11. Стратегический анализ внутренней среды предприятия. Стратегический потенциал предприятия.
12. SWOT-анализ предприятия индустрии сервиса.
13. Метод матричного позиционирования возможностей и угроз внешней среды предприятия.
14. Метод составления профиля среды предприятия.
15. PEST-анализ.
16. Отраслевой анализ: общий обзор ситуации в отрасли как направление отраслевого анализа; характеристика движущих сил, вызывающих изменения в отрасли; понятие и типы ключевых факторов успеха отрасли.
17. Методика анализа конкурентной структуры отрасли по М. Портеру.
18. Диагностика конкурентной среды рынка.
19. Понятие стратегической группы конкурентов и технология анализа стратегических групп конкурентов на отраслевом рынке.
20. Общая характеристика базовых стратегий развития предприятия. Матрица «товар-

рынок» И. Ансоффа.

21. Стратегические альтернативные варианты концентрированного, интегрированного и диверсифицированного роста.

22. Портфельная стратегия предприятия.

23. Матрицы стратегического анализа в стратегическом управлении.

24. Конкурентные преимущества предприятия. Типовые конкурентные стратегии, базирующиеся на достижении конкурентных преимуществ.

25. Конкурентные стратегии, основанные на доле рынка предприятия.

26. Понятие и виды функциональных стратегий предприятия.

27. Стратегический маркетинг: выбор концепции маркетинга, стратегическое сегментирование рынка, формирование маркетинговой стратегии, разработка нормативов конкурентоспособности.

28. Понятие и основные компоненты стратегии внешнеэкономической деятельности предприятия.

29. Понятие и основные компоненты стратегии управления персоналом.

30. Понятие и компоненты финансовой стратегии предприятия.

31. Процесс реализации стратегии предприятия.

32. Типы стратегических изменений на предприятии. Сопротивление изменениям. Матрица «изменение-сопротивление». Методы проведения изменений: жесткие, мягкие, комбинированные

33. Факторы успешной реализации стратегии.

34. Стратегический план предприятия: понятие, структура, содержание.

35. Организационная структура как фактор реализации стратегии предприятия.

36. Иерархический тип организационных структур предприятия.

37. Органический тип организационных структур предприятия.

38. Стратегический контроль предприятия: понятие, этапы процесса стратегического контроля, состав параметров контроля.

## 5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения ими учебных заданий, домашнего задания, творческих заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческие задания, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов, фиксированных выступлений на семинарских занятиях. При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться со специальной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Домашнее задание по дисциплине предусматривает выполнение творческой работы по материалам конкретного предприятия.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания по материалам конкретного предприятия. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации по подготовке творческо-аналитического задания.

Творческо-аналитическое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. Творческо-аналитическое задание по дисциплине предусматривает выполнение творческой работы по материалам конкретного предприятия. В ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные

при выполнении творческо-аналитического задания по материалам конкретного предприятия.

Выполнение творческого задания требует предварительного глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения если это необходимо анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету необходимо помнить, что отдельные вопросы дисциплины могут рассматриваться только в рамках самостоятельной работы студента. На зачете студент должен показать знание содержания дисциплины, основных терминологических понятий, умение свободно использовать их. В случае затруднения ответа студента на поставленные вопросы, а также для более точной оценки знаний и умений студента в рамках дисциплины преподаватель может задавать на зачете дополнительные вопросы в пределах программы дисциплины. Ответ студента на поставленные вопросы должен быть достаточно кратким, соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенным, по возможности отражать личную позицию студента по существу вопросов.

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещений для курсового проектирования, СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Приводится перечень мер по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы: наличие помещений для курсового проектирования; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.; обеспечение учебно-методической и справочной литературой и т.д.

## **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

При реализации дисциплины применяются следующие технологии обучения:

по видам учебной работы:

1) лекции:

- лекция-беседа, предполагающая обращение к аудитории для разбора отдельных вопросов темы, совместное рассмотрение примеров, иллюстрирующих теоретический материал, проверку знаний, предшествующих изучению данной дисциплины;

- проблемная лекция, посвященная рассмотрению дискуссионных вопросов, новых положений и методов, нестандартных подходов;

- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- практическое занятие, направленное на углубление теоретических знаний и овладение

определенными расчетными методами и процедурами, которое формирует практические умения вычислений, экономических расчетов;

- семинар-дискуссия: интерактивная форма проведения занятия, предполагающая публичное обсуждение спорных вопросов изучаемой темы;

- практическое занятие с применением кейс-метода, при котором студенты участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций. Предполагается широкое использование динамических кейсов, когда студенты сами формируют кейсы на основе данных конкретных предприятий, где они работают или проходили производственную практику;

3) самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания;

4) организация и проведение консультаций.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия:

- комплект электронных презентаций/слайдов;
- специализированные аудитории, оснащенные интерактивной доской, проектором, ноутбуком, доской настенной комбинированной;
- ноутбук, мультимедийный проектор.

Практические занятия: аудитории для проведения практических занятий, ноутбук, мультимедийный проектор.

Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, принтером, сканером, ксероксом;
- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде (библиотека, компьютерные классы).

Дистанционная поддержка дисциплины.

Для передачи раздаточного материала к практическим занятиям, домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта. E-mail кафедры управления и технологий в туризме и рекреации: [kafedrautts@gmail.com](mailto:kafedrautts@gmail.com)

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

**Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

LibreOffice

**5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Стратегическое управление в индустрии сервиса»**

**43.04.01, Сервис, Магистратура**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

Стратегическое управление в индустрии сервиса

обязательной части учебного плана

очная

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	3 / 108
<b>Цель изучения дисциплины</b>	получение магистрантами теоретических знаний об управлении процессами стратегического развития и разработки стратегий развития туристских предприятий и организаций с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков по использованию современных инновационных технологий
<b>Содержание дисциплины</b>	Общая характеристика и содержание стратегического управления; Стратегический анализ внешней и внутренней среды организации индустрии сервиса; Инструментарий стратегического анализа; Отраслевой и конкурентный анализ; Разработка корпоративной стратегии организации; Формирование конкурентных стратегий организаций индустрии сервиса; Разработка функциональных стратегий организаций индустрии сервиса; Процесс реализации стратегии; Консультации; Катт; Экзамен
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ОПК-2, УК-5, УК-3

<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<p>ОПК-2.1 Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления;</p> <p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления;</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;</p> <p>ОПК-2.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса;</p> <p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;</p> <p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;</p> <p>УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели;</p> <p>УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений;</p> <p>УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде;</p> <p>УК-3.4 Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, контролирует ответственность за общий результат.</p>
<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b>	<p>Организация сервисной деятельности; Автоматизированное проектирование технологических процессов; Иностранный язык (аудирование, говорение); Преддипломная практика</p>
<b>Образовательные технологии</b>	<p>Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации</p>
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	<p>Тесты, Домашнее задание</p>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<p>Экзамен</p>