

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Мазунина М.В.

СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Рабочая программа дисциплины

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент»
профиль «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства»
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»
(протокол № 7 от 26.08.2021)*

Краснодар 2021

УДК 336.6
ББК 65.26
М 12

Рецензенты: кандидат политических наук, доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг» Грибок Н.Н.

Мазунина М.В.

Сервисный менеджмент. Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлениям 38.03.02 «Менеджмент». – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2021. – 37 с.

Дисциплина «Сервисный менеджмент» является дисциплиной по выбору 4 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы

Учебное издание

Мазунина Мария Владимировна

СЕРВИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета

© Мазунина М.В. 2021
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

Содержание

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1	Содержание дисциплины.....	8
5.2	Учебно-тематический план.....	12
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	14
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	16
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	16
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	19
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	22
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	28
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	30
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	31
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	35
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	35
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	35
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	35
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	37

1 Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.02.01 «Сервисный менеджмент»

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.02.01 «Сервисный менеджмент» обеспечивает формирования следующих компетенций направления 38.03.02 «Менеджмент»:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины «Сервисный менеджмент» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1.Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	- знать методы анализа тенденций на рынке труда и подходы, обеспечивающие потребности организации в человеческих ресурсах; - уметь анализировать и обобщать информацию, отражающую различные тенденции, складывающиеся на рынке труда и применять полученную информацию при формировании кадровой политики организации
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	- знать основные теории и принципы управления человеческими ресурсами организации и систему связей кадровой политики со стратегическими целями организации; - уметь использовать систему управления персоналом для решения управленческих задач различного уровня в организации
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач	- знать принципы и основы формирования компенсационных систем для управления в организации; - уметь разрабатывать различные компенсационные системы с уче-

		управления и оценки рисков их применения.	том внешних и внутренних рисков
ПКП-1	Способность оценивать конкурентоспособность, результативность и эффективность туристских программ и проектов в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов	1.Использует эффективные методы оценки конкурентоспособности, результативности и эффективности туристских программ и проектов.	<p>Знать: основные методы анализа внутренней и внешней среды организации; понятие стратегических зон хозяйствования (СЗХ); характеристики, определяющие «портрет» отрасли.</p> <p>Уметь: применять на практике основные методы анализа внутренней и внешней среды организации; выявлять ключевые факторы успеха на разных отраслевых рынках.</p>
		2.Применяет методы сбора и анализа данных для оценки удовлетворённости потребностей	<p>Знать: методики расчета планов, программ и прогнозов для разных объектов управления; основные показатели эффективности и результативности на разных уровнях экономики</p> <p>Уметь: использовать на практике методики расчета планов, программ и прогнозов на разных уровнях экономики; рассчитывать основные показатели эффективности и результативности.</p>

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.02.01 «Сервисный менеджмент» является дисциплиной по выбору 4 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения.

Дисциплине предшествуют следующие дисциплины: «Менеджмент в индустрии туризма», «Организация экскурсионного обслуживания», «Социология управления».

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Управление проектами», «Организационное поведение», «Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Сервисный менеджмент» будут использованы студентами при выполнении контрольной работы, а также при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.02 «Менеджмент»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Управление проектами	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2.	Организационное поведение	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
3.	Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства», по очно-заочной (4 семестр) формы обучения общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины «Сервисный менеджмент»

Вид учебной работы	Всего (в з.е и часах)	Семестр 4
Общая трудоемкость дисциплины	108/3	108
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	20	20
<i>Лекции</i>	8	8
<i>Практические и семинарские занятия, т.ч.</i>	12	12
<i>занятия в интерактивных формах</i>	10	10
<i>Самостоятельная работа</i>	88	88
<i>В семестре</i>	88	88
<i>В сессию</i>	—	—
Вид текущего контроля	контр. раб.	контр. раб.
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы сервисного менеджмента

Предмет, цели и задачи курса. Революция услуг и смена управленческих парадигм. Парадигмы менеджмента и смена парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Покупка услуг. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема 2. Эволюция управленческой мысли

Основные классических школ менеджмента. Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации. Гуманистическое направление менеджмента (М.П.Фоллет, Ч. Барнард). Школа человеческих отношений. Концепция человеческих ресурсов (А.Маслоу и Д.МакГрегор). Бихевиористский подход. Менеджмент как наука. Современные тенденции менеджмента. Теория систем.

Концепция сопряженных обстоятельств. TQM. Новейшие тенденции в менеджменте. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития. Среда прямого воздействия. Влияние потребителей, поставщиков, конкурентов на деятельность организации. Регулирование деятельности компании государством. Влияние характеристик рынка труда на возможность выполнения компаниями своих обязательств. Среда косвенного воздействия. Эко-

номическая, политическая, технологическая, международная среда. Взаимоотношения ?организация ? внешняя среда?. Адаптация к условиям внешней среды Цели и задачи организации.

Основные критерии системы управления по целям. Организационная структура и культура предприятия. Технологии в организации. Человеческий фактор как одна из основных составляющих внутренней среды.

Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента

Функция организации в системе управления в сервисных организациях. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки.

Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности.

Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

Тема 4. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга.

Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей

Тема 5. Необходимость осуществления контроля в организации

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях.

Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельностью предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

Тема 6. Современные концепции лидерства

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера.

Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория ?путь-цель?. Современные теории лидерства.

Тема 7. Коммуникации в организации. Принятие управленческих решений

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Организационное решение.

Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений. Моде-

ли принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили. Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность какосновные условия процесса принятия решений. Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Тема 8. Стратегическое развитие сервисных организаций

Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг.

Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг.

Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития

Тема 9. Реализация стратегии и сервисный контроль

Составляющие процесса реализации стратегии. Необходимые условия

реализации стратегии. Подготовка и оформление стратегического плана. Трудности в осуществлении стратегического плана и их причины.

Концепция ССП. Определение стратегических целей. Построение стратегической карты. Выбор ключевых показателей эффективности. Разработка стратегических мероприятий. Внедрение ССП в практику стратегического менеджмента.

Сервисный контроль и этапы его проведения. Оценка реализации стратегии и корректировка стратегии.

Тема 10. Управление стратегическими изменениями

Особенности управления стратегическими изменениями. Виды стратегических изменений в организации: модель 7S McKinsey. Причины и формы сопротивления изменениям. Мероприятия по преодолению сопротивления со стороны сотрудников организации.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Сервисный менеджмент» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профили «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства», очно-заочная форма обучения (в часах)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успев-сти
		Все- го	Аудиторная работа				Само- ст. ра- бота	
			Общая	Лекции	Практ. и се- мина рские занятия	занятия в интер- активны х формах*		
1.	Основы сервис- ного менеджмен- та	9,5	1,5	0,5	1	1	8	Дискуссия, выполнен ие практ. заданий

2.	Эволюция управ- ленческой мысли	10	2	1	1	1	8	Дискуссия, тестовые задания
3.	Проектирование эффективного сер- висного менедж- мента	10	2	1	1	1	8	Дискуссия, практ. задания
4.	Мотивация и стимулирование персонала в сер- висных органи- зациях	10	2	1	1	1	8	Тестиров ание, дискуссия, разбор кей- са, выпол- нен ие ДТЗ
5.	Необходимость осуществления контроля в органи- зации	10	2	1	1	1	8	Тестиро- вание, дис- куссия, разбор кейса, под- готовк а к зачету
6.	Современные концепции лидерства	9, 5	1,5	0,5	1	1	8	Тестиров ание, дис- куссия, выполне- ние ДЗ
7	Коммуникации в организации. Принятие управ- ленческих реше- ний	9, 5	1,5	0,5	1	1	8	Тестиров ание, дис- куссия, разбор кейса, вы- полнен ие ДЗ
8	Стратегическое развитие сервисных организаций	9,5	1,5	0,5	1	1	8	Дискусси я, разбор кейса
9	Реализация стратегии и сервисный кон- троль	18,5	2,5	0,5	2	1	16	Тестиров ание, дис- куссия, практ. за- дания
10.	Управление стратегическими изменениями	18,5	2,5	0,5	2	1	16	Дискуссия, разбор кейсов
	В целом по дисциплине:	108	20	8	12	10	88	Согласно учебному плану
	Итого в %					100%		

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Цель практических занятий по дисциплине «Сервисный менеджмент» – закрепление теоретических знаний, освоение методов антикризисного управления, формирование навыков проведения расчетов, контроль выполнения заданий для самостоятельной работы. Занятия проводятся в активной и интерактивной формах с привлечением всех студентов к обсуждаемым вопросам, выбору оптимальных способов решения практических задач, что способствует профессиональному развитию личности будущего бакалавра. Содержание практических занятий представлено в таблице 6.

Таблица 6 – Содержание семинаров, практических занятий по дисциплине «Сервисный менеджмент» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Основы сервисного менеджмента	Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Покупка услуг. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1-3]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, разбор кейса
Тема 2. Эволюция управленческой мысли	Менеджмент как наука. Современные тенденции менеджмента. Теория систем. Концепция сопряженных обстоятельств. TQM. Новейшие тенденции в менеджменте. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1, 2, 7]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, тестовые задания
Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента	Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1-4]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, практические задания

Тема 4. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях	Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1,3,4,5]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, разбор кейсов
Тема 5. Необходимость осуществления контроля в организации	Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельностью предприятия. Этапы осуществления контрольных функций. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1-3,5]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, разбор кейсов
Тема 6. Современные концепции лидерства	Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория «путь-цель». Современные теории лидерства Рекомендуемые источники: раздел 8 [1,2,5]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, выполнение практ. заданий
Тема 7. Коммуникации в организации. Принятие управленческих решений	Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Рекомендуемые источники: раздел 8 [3,6,8]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, выполнение тестовых и практ. заданий
Тема 8. Стратегическое развитие сервисных организаций	Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий Рекомендуемые источники: раздел 8 [2,3,5,6]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, выполнение практ. заданий
Тема 9. Реализация стратегии и сервисный контроль	Необходимые условия успешной реализации стратегии. Взаимосвязь стратегических целей из разных проекций (перспектив). Внедрение ССП в практику стратегического менеджмента. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1-3]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, выполнение практ. заданий
Тема 10. Управление стратегическими изменениями	Особенности управления стратегическими изменениями. Причины и формы сопротивления изменениям. Методы преодоления сопротивления Коттера и Шлезенгера, условия их применения. Рекомендуемые источники: раздел 8 [1,2,4,5]; раздел 9.1 [1-8].	Устный опрос, дискуссия, выполнение практ. заданий

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Сервисный менеджмент» – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с методами ценообразования.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение контрольной работы;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе ежегодных студенческих научных конференциях;
- подготовку к экзамену.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства», отводится 88 часов (очно-заочная форма), (таблица 6).

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Сервисный менеджмент» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основы сервисного менеджмента	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимосвязь стратегического менеджмента и стратегического маркетинга. 2. Оценка эффективности стратегического менеджмента. 3. Особенности стратегического управления в некоммерческих организациях. 4. Управление «по слабым сигналам». 5. Управление в условиях стратегических неожиданностей 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 2. Эволюция управленческой мысли	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные идеи и вклад в развитие стратегического управления: <ul style="list-style-type: none"> – К. Эндрюса – И. Ансоффа – М. Портера – Й. Шумпетера – К. Вейка – Г. Минцберга 2. Теория организационной эффективности фирмы М. Ханнана и Дж. Фримена/ 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента	<ol style="list-style-type: none"> 1. Примеры стратегических целей и их соответствие SMART-принципу. 2. Примеры построения дерева целей. 3. Примеры целей в рамках ключевых пространств по П. Друкеру. 4. Примеры влияния стейкхолдеров на организацию. 5. Примеры миссии и видения отечественных и зарубежных компаний. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 4. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Примеры влияния факторов, входящих в PESTEL-анализ. 2. Примеры факторов, влияющих на интенсивность конкуренции в отрасли. 3. Примеры входных и выходных барьеров на рынок. 4. Примеры факторов, входящих в модель пяти сил конкуренции М. Портера. 5. Примеры ключевых факторов успеха (КФУ) в разных отраслях. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет

Тема 5. Необходимость осуществления контроля в орга- низации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ сильных и слабых сторон конкретной организации. 2. Теория ключевых компетенций К.К. Прахалада и Г. Хэмела. 3. Управление «Цепочкой создания ценности» М. Портера на примере конкретной организации. 4. Источники конкурентного преимущества конкретной организации. 5. Достоинства и недостатки SNW-анализа. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет; - подготовка к зачету
Тема 6. Современные концепции лидерства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организационные аспекты процесса разработки стратегических альтернатив. 2. Сценарное планирование и его особенности. 3. Форсайт как технология стратегического планирования. 4. Особенности динамического SWOT-анализа. 5. Анализ рисков при стратегическом планировании 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 7. Коммуни- кации в организа- ции. Принятие управленческих решений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегические возможности на разных этапах жизненного цикла отрасли. 2. Стратегии на стадии зарождения отрасли. 3. Стратегии на стадии зрелости отрасли. 4. Стратегии на этапе спада отрасли. 5. Оборонительные и наступательные стратегии. 6. Стратегические альянсы: цели и риски. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 8. Стратегиче- ское развитие сер- висных организаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. PIMS-анализ: возможности и ограничения. 2. Поле возможных стратегий Д. Абеля. 3. Матрица Хофера-Шенделя. 4. Портфельный куб. 5. Влияние стратегических решений по бизнес-портфелю компании на её стоимость. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет

Тема 9. Реализация стратегии и сервисный контроль	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности стратегического контроллинга. 2. Примеры ключевых показателей эффективности. 3. Концепции TQM и управление эффективностью бизнеса. 4. Инструменты обеспечения единства стратегической и операционной деятельности. 5. Роль ERP-систем в стратегическом управлении. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет
Тема 10. Управление стратегическими изменениями	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы мотивации персонала при осуществлении стратегии. 2. Примеры стратегических изменений в организации по модели 7S McKinsey. 3. Примеры сопротивления изменениям в организации. 4. План внедрения стратегического управления в организации 5. Использование на практике формулы перемен Бекхарда и Глейтчера 	<ul style="list-style-type: none"> - работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - информационный поиск в сети Интернет; - подготовка к экзамену

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- 1) обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий тем по определенным проблемам развития организации;
- 2) решение задач, тестов, разбор деловых ситуаций, сюжетов и кейс – стадии и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные организационные решения;
- 3) выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;
- 4) участи в дискуссии по проблемным темам дисциплины;
- 5) обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях департамента.

Перечень контрольных вопросов по дисциплине

1. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации.
2. Сущность и содержание сервисного менеджмента.
3. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.
4. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование
5. Социальные проблемы сервисного менеджмента.
6. Сервисная инфраструктура и сервисный менеджмент
7. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях.
8. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте.
9. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.
10. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации.
11. Формирование лидирующей сервисной организации.
12. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности.
13. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.
14. Научный менеджмент (Ф.Тейлор, Г.Форд, Л.и Ф.Гилберт)

15. Теория бюрократии Макса Вебера.
16. Административные принципы управления А.Файоля.
17. Гуманистическое направление менеджмента (М.П.Фоллет, Ч. Барнард).
18. Школа человеческих отношений.
19. Концепция человеческих ресурсов (А.Маслоу и Д.МакГрегор). Бихевиористский подход. Менеджмент как наука.
20. Современные тенденции менеджмента. Теория систем.

О подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском (практическом) занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине «Сервисный менеджмент» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства» проводится в форме зачета в устной или письменной форме в виде ответов на вопросы.

Критерии балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Менеджмент и маркетинг».

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Вопросы для подготовки к зачету

1. Концепция сопряженных обстоятельств.
2. Новейшие тенденции в менеджменте.
3. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития. Среда прямого воздействия.
4. Среда косвенного воздействия. Экономическая, политическая, технологическая, международная среда.
5. Внутренняя среда организации.
6. Планирование деятельности организации.
7. Миссия и цели организации. Уровни целей в организации.
8. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.
9. Tактические и операционные цели. Система оперативного планирования
10. Этапы процесса планирования эффективность системы планирования деятельности компании.
11. Специализация при выполнении работ. Виды специализации.

12. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.
13. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации.
14. Формализация поведения.
15. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур.
16. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда.
17. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера.
18. Контроль в организации. Виды контроля в организации
19. Основные теории лидерства. Теория черт.
20. Поведенческие подходы к исследованию проблемы лидерства.
21. Ситуационные подходы к исследованию проблемы лидерства.
22. Коммуникации в организации.
23. Принятие управленческих решений
24. Концепция стратегического управления
25. Основные характеристики организационной культуры

Примеры тестовых заданий

1. Переход от стратегического планирования к стратегическому управлению был обусловлен:
 - а) мировым энергетическим кризисом 1970-х годов
 - б) увеличением подвижности внешней среды
 - в) снижением неопределенности внешней среды
 - г) появлением транснациональных корпораций
 - д) развитием информационных технологий

2. Степень влияния потребителей на компанию будет высокой, если ...
3. Отметьте основные элементы Сбалансированной системы показателей:
- а) сроки выполнения;
 - б) стратегические цели;
 - в) плановые затраты (бюджет); г) показатели;
 - д) исполнители;
 - е) целевые значения.
4. Классификация А.Ю. Юданова предусматривает следующие типы инновационного поведения ...
5. Конкурентные преимущества низкого порядка характеризуются:
- а) основаны на инновациях;
 - б) могут быть сохранены компанией на многие годы;
 - в) носят краткосрочный характер;
 - г) связаны с возможностью использовать дешевые ресурсы; д) имеют низкую ценность для потребителя.
6. Финансово-экономический анализ организации проводится на основании:
- а) статистической, бухгалтерской и налоговой отчетности;
 - б) материалов налоговых проверок и судебных процессов;
 - в) нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность должника;
 - г) все ответы верны.
7. Основной задачей оценки ликвидности баланса является:
- а) определение величины покрытия обязательств организации собственными активами;
 - б) определение стоимости имущества организации, не обремененного обязательствами;
 - в) оценка эффективности использования оборотных активов;
 - г) определение денежных средств на расчетном счете организации.

8. Что такое кредиторская задолженность:

- а) задолженность организаций и физических лиц данному хозяйствующему субъекту;
- б) задолженность данной организации другим юридическим и физическим лицам;
- в) задолженность, отраженная на забалансовых счетах;
- г) сумма безнадежной задолженности организации.

9. Назовите коэффициент, который не относится к группе показателей, характеризующих платежеспособность должника:

- а) коэффициент абсолютной ликвидности;
- б) коэффициент текущей ликвидности;
- в) рентабельность активов;
- г) степень платежеспособности по текущим обязательствам.

10. Анализ финансовой устойчивости организации сводится к расчету:

- а) показателей, характеризующих соотношение между видами прибыли и составляющими актива или пассива;
- б) показателей, характеризующих соотношение между выручкой от продаж и составляющими актива или пассива;
- в) показателей, характеризующих соотношение между выручкой от реализации продукции и валютой баланса;
- г) показателей, характеризующих соотношение между составляющими актива или пассива.

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 8 – Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Сервисный менеджмент» направления 38.03.02 «Менеджмент»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКН-4	владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<p>Задание 1</p> <p>В несетевой гостинице разрабатывается новый международный продукт. Какие услуги будут востребованы для этой компании и в каком виде они должны войти в гостиничный продукт?</p> <p>Задание 2</p> <p>Какие действия должен предпринять менеджер для повышения удовлетворенности потребителей в качестве гостиничной услуги разных национальностей, культур?</p>
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<p>Задание 1</p> <p>Вам необходимо разработать программу лояльностимеждународных клиентов гостиничной компании. Какие критерии скидок и поощрения клиентов актуальны на рынке?</p> <p>Задание 2</p> <p>Что такое внутренний маркетинг и как менеджмент и персонал международной гостиничной организации оценивает гостиничный продукт на его соответствие критериям рынка?</p>
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<p>Задание 1</p> <p>Ваша туристская компания разрабатывает мероприятия по повышению качества гостиничных услуг. Какие мероприятия, в том числе инновационные, могут оказаться наиболее эффективными?</p> <p>Задание 2</p> <p>Какие действия должен предпринять менеджер для удовлетворения потребностей клиентов гостиничного предприятия с учетом инновационных технологий?</p>
ПКП-1	способность оценивать конкурентоспособность, результативность и эффективность турист-	1. Использует эффективные методы оценки конкурентоспособности, результативности и эффективности	<p>Задание 1</p> <p>Вас назначили ответственным за разработку стратегического плана гостиничного предприятия. Какие управленческие решения вы включите в данный план?</p> <p>Задание 2</p> <p>Как необходимо распределять клиентов</p>

	ских программ и проектов в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов	туристских программ и проектов.	по сегментам? Какие элементы взаимоотношений по каждому сегменту влияют на принятие управленческих решений?
		2.Применяет методы сбора и анализа данных для оценки удовлетворённости потребностей	<p>Задание 1</p> <p>Проанализируйте возможность вовлечения вашей гостиничной организации в проведение опроса по гостиничной безопасности, связанной с терроризмом, незаконным переводом денежных средств за рубеж, действий по незаконной оптимизации налогов.</p> <p>Задание 2</p> <p>Что такое корпоративная культура в международной туристской организации и каково ее влияние на развитие бизнеса в кризисный период?</p>

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативные акты

- 1 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изм. от 03.08.2018 г.). URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 12.04.2018).
- 2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996г. № 14–ФЗ (с изм. 29.07.2018 г.). URL:<http://www.consultant.ru>.
- 3 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 1) от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ (ред. от 29.05.2018 г.). URL:<http://www.consultant.ru>.
- 4 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 29.05.2018 г.). URL:<http://www.consultant.ru>.
- 5 Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2009 № 381- 48 ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». (ред. от 25.12.2017 г.). URL:<http://www.consultant.ru>.

Основная литература

- 6 Никольская Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — М.: КноРус, 2019. — 343 с. — URL: <https://book.ru/book/929951>.
- 7 Баумгартен Л.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме. : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2019. —170 с. — URL: <https://book.ru/book/931170>.

Дополнительная литература

8. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2016. — 284 с. – URL: <https://book.ru/book/919253>.

9. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 320 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>.

10. Зайцев Л. Г. Сервисный менеджмент: учебник / Л.Г. Зайцев, М.И. Соколова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2013. – 528 с. – URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/373808>.

Периодические издания

12 Компания.

13 Маркетинг в России и за рубежом.

14 Маркетинг и маркетинговые исследования.

15 Научные труды Вольного экономического общества России.

16 Проблемы теории и практики управления.

17 Реклама. Теория и практика.

18 Секрет фирмы.

19 Управленческие науки.

20 Управление продажами.

21 Эксперт.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<http://elib.fa.ru>.
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>.
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru>.
4. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»
<https://www.biblio-online.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>.
7. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии: <http://www.rosregistr.ru>.
8. Российский Союз Саморегулируемых Организаций Арбитражных Управляющих: <http://www.rssou.ru>.
9. Интернет портал Банкротство-RU:
<http://www.bankrotstvo.ru/main.htm>.
10. Единый Федеральный Реестр Сведений о Банкротстве
<https://bankrot.fedresurs.ru/?attempt=1>.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие положения по выполнению контрольной работы

Требования к оформлению контрольной работы

Текст реферата, доклада и эссе выполняется с использованием компьютера. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников — начинаются с новой страницы.

Формулы в контрольной работе выделяют из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы должна быть оставлена одна свободная строка. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Формулы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе, при этом номер формулы указывается в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Формулы должны быть написаны с помощью редактора формул \sqrt{a} .

Таблицы располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе. Заголовок таблицы располагается по ширине страницы. Слово «Таблица», ее порядковый номер и назва-

ние через тире помещают над таблицей слева без абзацного отступа. Точка в конце заголовка не ставится. После таблицы до следующего основного текста работы пропускают одну строку полуторного интервала.

В заключительной части реферата, доклада и эссе необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы и приводятся в следующем порядке:

- федеральные конституционные законы и федеральные законы (в хронологической очередности - от последнего года принятия к предыдущему);
- нормативные правовые акты Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- прочие федеральные нормативные правовые акты;
- нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации;
- муниципальные правовые акты;
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- авторефераты диссертаций (в алфавитном порядке);
- научные статьи (в алфавитном порядке);
- источники на иностранном языке;
- Интернет-источники.

Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.

Объем контрольной работы не должен превышать 10-12 страниц формата А4 (шрифт 14, полуторный интервал). Образец оформления титульного листа приведен далее.

Тематика контрольных работ:

1. Анализ конкурентного положения предприятия
2. Анализ рыночного положения предприятия
3. Анализ эффективности маркетинговой стратегии предприятия
4. Ассортиментная стратегия компании
5. Западный и восточный подход к стратегии.
6. Кадровые стратегии и кадровая политика предприятия
7. Команда как способ построения организации при разработке стратегии.
8. Коммуникации в системе управления коммуникативным поведением персонала современной организации.
9. Конкурентные стратегии предприятия
10. Корпоративные стратегии развития бизнеса
11. Лидерские качества руководителя и его управленческий стиль.
12. Лидерство и власть.
13. Лидерство и власть: различия и взаимосвязь.
14. Лидерство и руководство.
15. Место прогнозирования в процессе разработки стратегии.
16. Место стратегии в процессе управления организацией.
17. Методы стратегического анализа.
18. Мотивация как реализация трудового потенциала каждым работником.
19. Неизменяемый конструкт в стратегии.
20. Организационная культура предприятия как объект стратегического управления
21. Организационная структура как объект стратегического управления
22. Оценка внешней рыночной среды предприятия
23. Оценка внутреннего потенциала предприятия
24. Оценка конкурентоспособности продукции (или услуг) предприятия

25. Показатели эффективности реализации стратегии.
26. Рабочие группы и их место в проблеме группового поведения.
27. Роль лидера в построении стратегии.
28. SWOT-анализ как основа процесса разработки и контроля реализации стратегии.
29. Сервисный анализ хозяйственного портфеля предприятия
30. Стратегическое планирование на предприятии
31. Стратегия совершенствования системы управления персоналом
32. Управление стратегическими изменениями в организации
33. Формальные коммуникации в организации: цели и возможности формализации делового обращения.
34. Формирование деловой стратегии предприятия
35. Формирование конкурентных преимуществ предприятия
36. Формирование маркетинговой стратегии предприятия
37. Формирование политики продвижения продукции предприятия
38. Формирование сбытовой политики предприятия
39. Формирование стратегии развития бизнеса
40. Формирование товарной политики предприятия.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.

2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах. По дисциплине

«Сервисный менеджмент» представлены следующие виды информационных ресурсов:

- аннотации дисциплины;
- видеолекции;
- мультимедийные презентации по всем темам курса;
- методический материал;
- рабочие программы дисциплины;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.