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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 2018 г.

УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____/ к.э.н., доцент Клейн Е.Д.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 5
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО 9
ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: предоставить студентам необходимые знания для эффективного формирования, поддержки и управления репутацией и конкурентоспособностью предприятия питания.

Задачи:

- познакомить с предпосылками возникновения репутационного менеджмента в системе коммуникационного менеджмента;
- сформировать навык мониторинга коммуникационного окружения компании;
- развить умение выделять целевые аудитории и использовать каналы выхода на целевые аудитории;
- научить проводить анализ конкурентной среды предприятия питания;
- научить выделять факторы, влияющие на выбор стратегии для повышения конкурентоспособности предприятия, и правильно их интерпретировать;
- развить умение самостоятельно выбирать эффективную стратегию управления конкурентоспособностью предприятия питания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Управление репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-9 – способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	Третий уровень (продвинутый) (ПК-9)-3	Декомпозиция I Знать: теоретические и эмпирические методы исследований З3 (I) (ПК-9) Уметь: применять научные принципы и методы исследований рынка услуг предприятий питания У3 (I) (ПК-9) Владеть: современными теоретическими и прикладными методами исследования рынка гостиничных услуг в целях повышения конкурентоспособности предприятия питания при гостинице и укрепления его репутации В3 (I) (ПК-9)
ПК-10 – готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного	Второй уровень (углубленный) (ПК-10)-2	Знать: методы проведения исследования рынков предприятий питания З2 (ПК-10) Уметь: организовать работу по проведению исследований рынка предприятий питания для продвижения продукта, соответствующего требованиям потребителей У2 (ПК-10) Владеть: навыками проведения исследований в области управления репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания В2 (ПК-10)

продукта, соответствующего требованиям потребителей		

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Управление репутацией предприятий питания				
Тема 1. Бизнес-диагностика предприятия питания	5	4	-	18
Тема 2. Аспекты управления репутацией как маркетинговым активом компании	5	4	-	18
Раздел 2. Управление конкурентоспособностью предприятий питания				
Тема 3. Формирование конкурентоспособности предприятия питания и ее оценка	5	4	-	18
Тема 4. Управление конкурентоспособностью предприятия питания	5	4	-	18
Всего по дисциплине:	20	16	-	72

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Бизнес-диагностика предприятия питания.

Анализ отрасли и конкуренции (характеристика основных показателей отрасли, анализ конкуренции в отрасли, оценка привлекательности отрасли). Диагностика внешней среды предприятия. Использование научных принципов и методов исследования при анализе рынка в целях повышения конкурентоспособности предприятия питания. Анализ системы закупок. Анализ производственного процесса. Оценка инвестиционных и инновационных возможностей предприятия. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. Анализ издержек. Анализ внешних факторов конкурентоспособности. Анализ внутренних факторов конкурентоспособности. Характеристика персонала предприятия. Оценка эффективности системы управления и оргструктуры. Методы анализа конкурентов. Оценка управления качеством на предприятии общественного питания.

Тема 2. Аспекты управления репутацией как маркетинговым активом компании.

Понятие корпоративного имиджа, корпоративной репутации. Практическая и финансовая ценность хорошей репутации. Структура репутации компании. Деловая репутация компании. Формирование и поддержание репутации предприятия питания. Использование современных теоретических и прикладных методов исследования рынка предприятий питания. Методы оценки деловой репутации (репутационный аудит).

Разработка мероприятий по повышению репутации ресторана. Оценка эффективности предложенных мероприятий.

Тема 3. Формирование конкурентоспособности предприятия питания и ее оценка.

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

Тема 4. Управление конкурентоспособностью предприятия питания.

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

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Бизнес-диагностика предприятия питания	СЗ: тематическая дискуссия
2	Управление репутацией предприятий питания	СЗ: тематическая дискуссия
3	Оценка конкурентоспособности предприятия питания	СЗ: тематическая дискуссия ПЗ: ролевая игра
4	Управление конкурентоспособностью предприятия питания	СЗ: тематическая дискуссия

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

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной

аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

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

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

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

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

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

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

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

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

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

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

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

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление репутацией и конкурентоспособностью предприятий питания» используются разнообразные образовательные технологии, как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

проблемный семинар (тема № 2)

тематическая дискуссия (тема № 4);

проблемная лекция (тема № 1);

ролевая игра (тема № 3)

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решений направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждение темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);

взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;

ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;

оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке ее результатов. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Быков В.А. Управление конкурентоспособностью : Учебное пособие .— 1, исправленное.— Москва; Москва: Издательский Центр РИОР: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 242 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Еремеева Н.В. Планирование и анализ бизнес-процессов на основе построения моделей управления конкурентоспособности продукции: монография / Еремеева Н.В. — Москва: Русайнс, 2018. — 104 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru
Антонов Г. Д. Управление конкурентоспособностью организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 300 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС) 24

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

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

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

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

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими,

местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

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

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

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

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

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