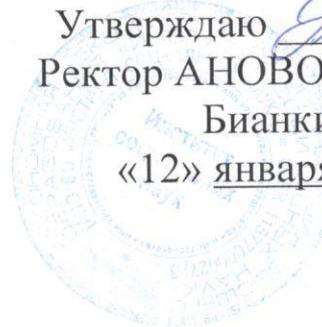


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.04.2023 16:23:03
Уникальный программный ключ:
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт социальных наук»**

Утверждаю 
Ректор АНОВО ИСН
Бианкина А.О.
«12» января 2022 г.



Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
«Сервисная экономика»

Код и направление подготовки **38.04.01.Экономика**

Направленность (профиль) программы магистратуры
«Экономика фирмы»

Квалификация (степень) выпускника **«магистр»**

Форма обучения **очная**

Москва
2022

1. Сведения о дисциплине (модуле) из учебного плана

- Индекс и наименование дисциплины: Б1.В.ДВ.06.02 Сервисная экономика.
- Дисциплина изучается в 3м семестре.
- Форма контроля: зачет (3 семестр).

2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины состоит в том, чтобы сформировать у обучающихся теоретические знания и практические навыки в области сервисного сектора экономики, необходимые для организации, управления и продвижения сервисных услуг в производственной и социально-бытовой сфере.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)

Учебная дисциплина «Сервисная экономика» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана (Б1.В.ДВ.06.02). Ее необходимость обусловлена подготовкой обучающегося к написанию научных, научно-методических и иных родственных работ.

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие

универсальной компетенции:

- способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6)

профессиональных компетенций:

- способен критически оценивать и адаптировать к современным российским условиям научные результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями в области бизнес-анализа (ПК-1)

– способен составлять программу исследований, проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой и представлять полученные результаты в виде научного отчета, статьи или доклада (ПК-3)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные понятия и категории в области сервисной экономики;
- способы принятия решений по оптимизации моделей и методов нахождения и принятия организационных управленческих решений;
- теории проектного анализа, методов качественной и количественной оценки рисков;
- технологии функционирования фирмы и подготовки принятия решений в условиях неопределённости.

уметь:

- осуществлять подбор и подготовку информации, заданий проектной команде;
- ставить цели и формулировать задачи для реализации разработанных проектов и программ на фирме;
- применять экономические теории к различным сферам сервисной деятельности.

владеть:

- навыками быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения профессиональных задач должностных обязанностей;
- навыками организации работ по разработке проектных решений с учётом фактора неопределённости, методических и нормативных документов в области функционирования предприятия;
- навыками сбора и подготовки аналитических данных по сферам сервисной экономики.

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 часа). Из 72 часов *на контактную работу* отводится 20 часов (лекции – 10 часов, практические занятия – 10 часов), *на самостоятельную работу* – 52 часа (36 часов из них в форме

практической подготовки).

Распределение часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся, по разделам и темам дисциплины приведено в таблице 1 и таблице 2 соответственно.

Таблица1

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в академических часах)					
			Лекции	Практические занятия, семинарские занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Консультации	Контроль (зачет, зачет с оценкой, экзамен)
1	Теоретические положения сервисной экономики	3	2	2		8		-
2	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	3	2	2		10		
3	Концепция сервисной среды	3	2	2		6		
4	Проведение сервисного аудита	3	2	2		12		
5	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	3	2	2		16		
Всего за 3 семестр			10	10		52		-
Итого (включая итоговый контроль):			72					

Таблица2

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды учебной работы (в академических часах)					
		Лекции	Практические занятия, семинарские занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Консультации	Контроль (зачет, зачет с оценкой, экзамен)

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды учебной работы (в академических часах)					
		Лекции	Практические занятия, семинарские занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Консультации	Контроль (зачет, зачет с оценкой, экзамен)
1	Теоретические положения сервисной экономики	2	2		8		
1.1	Развитие сервисной экономики	1	1		4		
1.2	Управленческие аспекты сервисной экономики	1	1		4		
2	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	2	2		10		
2.1	Основные функции сервисного менеджмента	1	1		5		
2.2	Построение системы сервисного менеджмента	1	1		5		
3	Концепция сервисной среды	2	2		6		
3.1	Состав сервисной среды современного предприятия и подходы к ее проектированию, моделирование и оптимизация сервиса	1	1		3		-
3.2	Проектирование и оценка сервисной среды	1	1		3		
4	Проведение сервисного аудита	2	2		12		
4.1	Методика сервисного аудита	1	1		8		
4.2	Использование результатов сервисного аудита	1	1		4		
5	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	2	2		16		
5.1	Исследования сервисной среды на различных уровнях экономики	2	2		16		
	Итого:	10	10		52		-
	Итого (включая итоговый контроль):	72					

Содержание дисциплины (модуля)

В таблице 3 представлено содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам).

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические положения сервисной экономики	
1.1	Развитие сервисной экономики	<p>Социально-экономические концепции современного общества: Дж. Гэлбрейт, Д. Белл, Э. Тоффлер, М. Кастельс, В. Иноземцев, З. Бауман, Ю. Хабермас, Э. Гидденс. Основные модели развития постиндустриальной экономики. Экономика знаний (knowledge economy); информационная экономика (information economy); креативная экономика (creative economy); экономика впечатлений (experience economy), сетевая экономика (network economy). Институционально-экономические трактовки информационного общества. Теоретический анализ системных изменений в экономике на микро- и макроуровнях. Информация и рынок (Г. Шиллер). Информационные технологии, их роль в развитии современной экономики. Экономические аспекты развития информационных технологий. Социологические аспекты развития информационных технологий. Формирование информационного общества. Информационные сети и их роль в развитии экономики. Изменения структуры распределения свободного и рабочего времени, и структуры расходов населения. Основные тенденции изменений на рынке труда. Феномен креативности, креативные услуги и виды работ. Подходы к оценке и развитию человеческого капитала.</p>
1.2	Управленческие аспекты сервисной экономики	<p>Понятие и характерные черты новой экономики («экономики знаний»). Управление формированием и развитием интеллектуального капитала; менеджмент знаний. Обучение как функция управления. Новые свойства информационного ресурса и роль информационных и коммуникационных технологий в производстве и управлении. Современные и перспективные формы и структуры организации управления (сетевые, виртуальные). Социальная и экономическая результативность сферы услуг, их значимость в зависимости от выполняемых функций и роли в решении социально-экономических задач. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности организаций сферы услуг. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг. Сбалансированная система показателей эф-</p>

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание темы (раздела)
		фективности организации.
2	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	
2.1	Основные функции сервисного менеджмента	Характеристика общих функций менеджмента. Функция прогнозирования и планирования. Организационная функция (руководство и координация). Мотивация как функция управления. Функция учета и контроля. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические. Основные требования к современным менеджерам в сфере услуг. Традиционный, системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента.
2.2	Построение системы сервисного менеджмента	Понятие структуры управления предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Проектирование организационных структур. Функциональная структура туристского предприятия. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.
3	Концепция сервисной среды	
3.1	Состав сервисной среды современного предприятия и подходы к ее проектированию, моделирование и оптимизация сервиса	Непосредственная внешняя среда менеджмента предприятия сферы сервиса. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса. SWOT-анализ конкурентной среды организации сервиса. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия сервиса. Дерево целей сервисной организации. Модель организации как коллектива, построенного на разделении труда. Модель организации как сложной иерархической системы. Модель организации как общественной организации.
3.2	Проектирование и оценка сервисной среды	Стратегическое управление. Планирование стратегий. Функции и выгоды стратегического планирования. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Изучение стратегических альтернатив. Реализация стратегического плана. Управление реализацией стратегического

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание темы (раздела)
		плана. Оценка стратегического плана. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении исследованиями и инновациями. Менеджмент — как инструмент инновационного развития. Управленческий цикл (подача идей, формирование решений, научно-техническое и информационное обеспечение реализации инновационного развития).
4	Проведение сервисного аудита	
4.1	Методика сервисного аудита	Координация и регулирование. Понятие и сущность контроля. Принципы контроля. Этапы контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, итоговый, внутренний, внешний. Контроль и управление по отклонениям. Концепция контроллинга. Характеристика функции контроля.
4.2	Использование результатов сервисного аудита	Стандарты как критерии оценки. Циклический метод контроля на основе стандартов, алгоритм. Подход к системе управления на основе всеобщего управления качеством.
5	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	
5.1	Исследования сервисной среды на различных уровнях экономики	Факторы эффективности управления. Специфика кризисных ситуаций для российских предпринимательских структур. Пути и способы выхода из кризисных ситуаций. Управление организационными изменениями.

6. Образовательные технологии

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- лекция-визуализация;
- решение ситуационных задач;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет.

Теоретический материал (за исключением вопросов, выносимых на самостоятельное изучение) изучается на лекциях и на практических занятиях.

Закрепление изученного теоретического материала и овладение навыками использования этого теоретического материала при подготовке к практическим занятиям происходит в результате проработки конспектов лекций, изучения учебной литературы, изучения вопросов, выносимых на самостоятельное выполнение.

7. Самостоятельная работа обучающихся

Из 52 часов самостоятельной работы 36 часов реализуется в форме практической подготовки.

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем (в академических часах)
1	Теоретические положения сервисной экономики	Проработка конспектов лекций, изучение теоретического материала, выполнение практических и контрольных заданий.	8
2	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	Проработка конспектов лекций, изучение теоретического материала, выполнение практических и контрольных заданий.	10
3	Концепция сервисной среды	Проработка конспектов лекций, изучение теоретического материала, выполнение практических и контрольных заданий.	6
4	Проведение сервисного аудита	Проработка конспектов лекций, изучение теоретического материала, выполнение практических и контрольных заданий.	12
5	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	Проработка конспектов лекций, изучение теоретического материала, выполнение практических и контрольных заданий.	16

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- основная и дополнительная литература по дисциплине;
- интернет-ресурсы;
- конспекты лекций;
- материалы практических занятий.

8. Оценочные и методические материалы

В таблице 5 приведены средства оценивания *текущего контроля*.

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Оценочные средства текущего контроля
1	Теоретические положения сервисной экономики	Вопросы для устного и/или письменного опроса по темам; Рефераты/доклады по темам; Компетентностно-ориентированные задания; Тесты по темам.
2	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	Вопросы для устного и/или письменного опроса по темам; Рефераты/доклады по темам; Компетентностно-ориентированные задания; Тесты по темам.
3	Концепция сервисной среды	Вопросы для устного и/или письменного опроса по темам; Рефераты/доклады по темам; Компетентностно-ориентированные задания; Тесты по темам.
4	Проведение сервисного аудита	Вопросы для устного и/или письменного опроса по темам; Рефераты/доклады по темам; Компетентностно-ориентированные задания; Тесты по темам.
5	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	Вопросы для устного и/или письменного опроса по темам; Рефераты/доклады по темам; Компетентностно-ориентированные задания; Тесты по темам.

Формируемые компетенции

Таблица 6

Перечень формируемых компетенций	Формируемые элементы компетенций	Индикаторы достижения компетенций
способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6)	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и категории в области сервисной экономики; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические теории к различным сферам сервисной деятельности. <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения профессиональных задач должностных обязанностей 	<p>УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных и т.д.), используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.</p> <p>УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения.</p> <p>УК-6.3. Формулирует цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов.</p> <p>УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования</p>

		<p>вования своей деятельности.</p> <p>УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и умений с целью совершенствования своей деятельности.</p>
<p>способен критически оценивать и адаптировать к современным российским условиям научные результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями в области бизнес-анализа (ПК-1)</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы принятия решений по оптимизации моделей и методов нахождения и принятия организационных управленческих решений; - теории проектного анализа, методов качественной и количественной оценки рисков; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять подбор и подготовку информации, заданий проектной команде; - ставить цели и формулировать задачи для реализации разработанных проектов и программ на фирме; - применять экономические теории к различным сферам сервисной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения профессиональных задач должностных обязанностей; - навыками организации работ по разработке проектных решений с учетом фактора неопределенности, методических и нормативных документов в области функционирования предприятия; 	<p>ПК-1.1. Знает основные научные результаты, полученные исследователями в области бизнес-анализа</p> <p>ПК-1.2. Умеет выявлять возможности применения научных результатов в российской практике</p> <p>ПК-1.3. Владеет навыками критической оценки научных результатов и адаптации их к реальным российским условиям</p>
<p>способен составлять программу исследований, проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой и представлять полученные результаты в виде научного отчета, статьи или доклада (ПК-3)</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы принятия решений по оптимизации моделей и методов нахождения и принятия организационных управленческих решений; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять подбор и подготовку информации, заданий проектной команде; - ставить цели и формулировать задачи для реализации разработанных проектов и программ на фирме; 	<p>ПК 3.1. Знает этапы разработки программ исследований; принципы, методы и инструменты проектного управления</p> <p>ПК 3.2. Умеет формулировать задачи исследования в соответствии с разработанной программой; проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой</p> <p>ПК 3.3. Владеет навыками представления результатов исследований в виде научного</p>

	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения профессиональных задач должностных обязанностей; - навыками организации работ по разработке проектных решений с учетом фактора неопределенности, методических и нормативных документов в области функционирования предприятия; 	<p>отчета, статьи, доклада или диссертации</p>
--	---	--

Типовые задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Перечень (примерный) тем для докладов/рефератов

1. Социально-экономические концепции современного общества: Дж. Гэлбрейт, Д. Белл, Э. Тоффлер.
2. Социально-экономические концепции современного общества М. Кастельс, В. Иноземцев, З. Бауман, Ю. Хабермас, Э. Гидденс.
3. Основные модели развития постиндустриальной экономики.
4. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
5. Институционально-экономические трактовки информационного общества.
6. Классификация услуг.
7. Критерии качества услуг.
8. Нерыночные предприятия сферы услуг.
9. Объективные факторы развития сферы услуг в РФ.
10. Основные тенденции развития постиндустриальных городов.
11. Особенности функционирования сферы услуг.
12. Понятие услуг и рынок услуг.
13. Принципы современной сервисной экономики.
14. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда.
15. Объективность возникновения и развития сферы услуг.
16. Рыночные предприятия сферы услуг.
17. Сервис как деятельность.
18. Сервис как потребность.
19. Сервис как услуга.
20. Создание сервисной экономики в процессе формирования потребностей.
21. Специфика сервисной экономики.
22. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах.
23. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

24. Формы удовлетворения потребности человека.

25. Характеристика услуг.

26. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.

Критерии оценивания

Зачтено – содержание доклада соответствует заявленной теме, тема раскрыта, ответы на дополнительные вопросы даны;

Не зачтено – содержание доклада не соответствует заявленной теме либо тема не раскрыта, ответы на дополнительные вопросы не даны.

Вопросы (примерные) для устного (письменного) опроса по темам

Тема 1. Теоретические положения сервисной экономики.

1. Анализ результативности и реформирования экономики России.
2. Вертикаль и горизонталь отраслевой власти, и место государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий (комплексов) сферы услуг.
3. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг.
4. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг.
5. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической базы сферы услуг и методы повышения инвестиционной привлекательности.
6. Инновационный потенциал предприятий сферы услуг, его оценка и экономико-организационные условия эффективной реализации.

Тема 2. Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.

1. Качество управления предприятием сферы услуг.
2. Качество услуг, стандартизация и сертификация услуг.
3. Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности.
4. Коммуникации в постиндустриальном обществе.
5. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг, методы и подходы к ее оценке.
6. Управление конкурентоспособностью и формирование конкурентных преимуществ.
7. Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции. Стратегия и тактика поведения предприятий сферы услуг на различных рынках.
8. Маркетинговая концепция управления на предприятиях сферы услуг.
9. Материально-вещественные ресурсы сферы услуг, их экономическое содержание и воспроизводство.

Критерии оценивания

Зачтено – на вопросы даны полные, аргументированные ответы, обучающийся демонстрирует владение теоретическим материалом;

Не зачтено – ответы на вопросы не даны либо даны, но с грубыми ошибками,

обучающийся демонстрирует слабое владение теоретическим материалом.

Примерный вариант тематического теста

1. Формационный подход к периодизации развития человеческого общества предложен:
 - а) К. Марксом;
 - б) Д. Беллом;
 - в) Э. Тоффлером;
 - г) В.И. Лениным.
2. В доиндустриальном обществе основным сектором экономики является:
 - а) сфера услуг;
 - б) промышленность;
 - в) аграрный (сельское хозяйство);
 - г) строительство.
3. Постиндустриальное общество стало формироваться в развитых странах:
 - а) в последней трети 20 в.;
 - б) во второй половине 21 в.;
 - в) в конце 18 в.;
 - г) в начале 20 в.
4. Постиндустриальному обществу присуща модель:
 - а) сервисной экономики;
 - б) аграрной экономики;
 - в) индустриальной экономики;
 - г) государственной экономики.
5. По мнению М. Кастельса, в конце 20 в. появилась:
 - а) информационная и глобальная экономика;
 - б) децентрализованная и командная экономика;
 - в) индустриальная и региональная экономика;
 - г) централизованная и сетевая экономика.
6. В сервисной экономике основные технологии связаны:
 - а) с преобразованием сырья в готовую продукцию;
 - б) материально-сервисными системами;
 - в) жестким стилем менеджмента;
 - г) производством массовой стандартизированной продукции.
7. В новой экономике ведущим сектором хозяйства является:
 - а) сфера услуг;
 - б) добывающая промышленность;
 - в) сельское хозяйство;

- г) социально-культурная сфера.
8. Какая из указанных характеристик не относится к чертам новой экономики?
- а) усиление классовый борьбы;
 - б) глобализация;
 - в) распространение информационных технологий;
 - г) клиентоориентированность.
9. В основе первого методологического подхода к структурированию экономики лежит дихотомия:
- а) материальное и нематериальное производство;
 - б) промышленность и сельское хозяйство;
 - в) добывающая и обрабатывающая промышленность;
 - г) материальное производство и социально-культурная сфера.
10. Границы сферы услуг:
- а) сужаются;
 - б) четко не установлены;
 - в) официально зафиксированы;
 - г) неизменны.

Критерии оценивания тематического теста

Зачтено – даны верные ответы на 5 и более вопросов;

Незачтено – даны верные ответы на 4 и менее вопросов.

Примерные компетентностно-ориентированные задания

1. Разработать план-проект исследования в сфере сервисной экономики на выбранную тему, в соответствии с требованиями к научным исследованиям (описать элементы исследования: цель, задачи, предмет, объект, гипотеза, методы исследования, целевая аудитория (выборка), период исследования, прогнозируемый результат);
2. Оформить в соответствии со стандартными требованиями, к научным работам;
3. Защитить план-проект.

Темы для проекта

1. Основные подходы к градации развития человеческого общества.
2. Эволюция технологических уровней и их характеристика.
3. Эпохи в развитии человеческого общества: подходы К. Маркса, Э. Тоффлера, Д. Белла.
4. Сравнительная характеристика доиндустриального, индустриального и по-

стиндустриального общества. Информационное общество.

5. Информационные революции.
6. Понятие информационной экономики. Ее роль и структура.
7. Сервисная экономика и ее отличия от индустриальной экономики.
8. Феномен «новой экономики» и ее черты.
9. Современная экономика развитых стран как экономика услуг.
10. Методологические подходы к структурированию общественного производства: подход К. Кларка, Д. Белла, «субъект-объектный – субъект-субъектный подходы».
11. Причины и факторы стремительного развития сферы услуг.
12. Качество, уровень и стиль жизни.
13. Взаимосвязь и взаимообусловленность материального производства и сферы услуг.
14. Роль сферы услуг в современных условиях.
15. Структура сферы услуг.
16. Формирование понятия «услуга». Различия материального блага и услуги.
17. Природа услуги в современных трактовках.
18. Подходы к классификации услуг.
19. Формирование и особенности рынка услуг.
20. Факторы, определяющие развитие рынка услуг.
21. Виды рынка услуг. Ситуации «Рынок производителя» и «Рынок потребителя».
22. Основные субъекты на рынке услуг.
23. Основные конкурентные стратегии и возможности их применения на рынке услуг.
24. Функции предпринимательства, их специфика в сфере услуг.
25. Организационно-правовые формы и виды предпринимательства в сфере услуг.
26. Малый бизнес в сфере услуг.
27. Основные разделы бизнес-плана создания малого предприятия в сфере услуг.
28. Франчайзинг как метод ведения бизнеса.
30. Развитие франчайзинга в сфере услуг России.
31. Государственное регулирование: сущность, методы, инструменты.
32. Причины, обуславливающие необходимость государственного вмешательства в сферу услуг.

Критерии оценивания

Зачтено (продвинутый уровень) – задание выполнено полностью, полностью соответствует требованиям к научным исследованиям.

Зачтено (средний уровень)– задание выполнено с незначительными неточностями, элементы научного исследования представлены с неточностями или не в полном объеме.

Зачтено (пороговый уровень)– задание выполнено не полностью со значительными пробелами, требуемые элементы научного исследования представлены с неточностями или не в полном объеме.

Не зачтено – задание не выполнено либо выполнено со значительными ошибками, основные элементы научного исследования не раскрыты.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на итоговом контроле (промежуточной аттестации)

Вопросы к зачету (3 семестр)

1. Анализ результативности и реформирования экономики России.
2. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг.
3. Качество управления предприятием сферы услуг.
4. Качество услуг, стандартизация и сертификация услуг.
5. Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции. Стратегия и тактика поведения предприятий сферы услуг на различных рынках.
6. Маркетинговая концепция управления на предприятиях сферы услуг.
7. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.
8. Управление ресурсами предприятия сферы услуг: принципы, подходы, методы.
9. Нормативно правовые условия создания и функционирования предприятий сферы услуг.
10. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги.
11. Основные направления повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.
12. Особенности и характерные элементы построения и оптимизации организационных структур управления в предприятиях сферы услуг.
13. Отраслевая специализация и кооперация сферы услуг.
14. Отраслевой и корпоративный подходы к формированию организации сферы услуг.
15. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности организаций сферы услуг.
16. Использование методов прогнозирования в практике управления.

17. Характеристика общих принципов управления. Характеристика частных принципов управления.

18. Природа и состав функций менеджмента.

19. Характеристика функции планирования. Понятие миссии, цели и задачи организации. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента.

20. Организационная функция менеджмента Функция руководства, содержание работы руководителя высшего, среднего и низшего звеньев. Понятие оргструктуры.

21. Долгосрочные и краткосрочные цели и задачи. Стратегические и тактические планы в менеджменте.

22. Принципы и факторы, влияющие на размещение предприятий сферы услуг на территориальном, региональном и национальном уровнях.

23. Проблемы и перспективы стратегического планирования на уровне государства, регионов и предприятий на современном этапе развития экономических отношений в РФ.

24. Процессные структуры управления в организациях сферы услуг.

25. Роль государства в развитии и регулировании национального рынка услуг.

26. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда. Эффективность возникновения и развития сферы услуг.

27. Рыночные отношения и их влияние на хозяйственные и управленческие связи предприятий сферы услуг.

28. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.

29. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг.

30. Современные тенденции развития управления организациями сферы услуг в международном и отечественном опыте.

31. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.

32. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.

33. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.

Критерии оценивания зачета

Каждый обучающийся на зачете получает билет, содержащий один теоретический вопрос по дисциплине. Зачет выставляется следующим образом:

Зачтено (продвинутый уровень)– знает в полном объеме теоретические основы курса и приводит соответствующие простые примеры, подтверждающие, что обучающийся умеет безошибочно использовать основной категориальный аппарат в решении практических задач. Владеет научной терминологией и современными

технологиями образования.

Зачтено (средний уровень) – знает в полном объеме теоретические основы курса и приводит соответствующие простые примеры. Умеет безошибочно использовать основной категориальный аппарат в решении практических задач. Не в полной мере владеет (не владеет) научной терминологией и современными технологиями образования.

Зачтено (пороговый уровень) – знает в полном объеме теоретические основы курса и приводит соответствующие простые примеры. Не умеет использовать основной категориальный аппарат в решении практических задач. Не владеет научной терминологией и современными технологиями образования.

9. Курсовая работа

Выполнение курсовой работы учебным планом не предусмотрено.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный учебник] / Ж.А. Романович, С.Л. Калечев. – 6-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2017. – 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>.
2. Хмелев, В.В. Сервисная деятельность [Электронный учебник]: Учебное пособие / В.В. Хмелев, Ю.П. Свириденко. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 174 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/178093>.

Дополнительная литература

1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный учебник] : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>.
2. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 441 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/467811>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- www.rsl.ru – Электронный каталог Российской государственной библиотеки;
- <http://www.nlr.ru/> – Российская национальная библиотека;
- <http://www.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»;
- <http://www.elibrary.ru> – научно-методическая информационно-библиотечная система eLIBRARY.RU.;
- <http://www.ecsocman.edu.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».
- <https://znanium.com> – Электронная библиотечная система «ZNIANIUM.COM»
- <http://pravo.fso.gov.ru> - база официального интернет-портала правовой информации;
- <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml> – База данных «Библиотека управления» интернет-портала «Корпоративный менеджмент».

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Необходимы учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение:

- Microsoft Office встроенными пакетами Microsoft Word, Microsoft PowerPoint.

12. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по настоящей программе предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, а также самостоятельную работу обучающихся. На практических занятиях допускается разбор теоретических вопросов учебной дисциплины, а также решаются практические задания.

Каждое практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по

изучаемой тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки обучающимся, которые выступали на занятии. В целях контроля подготовленности обучающихся и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний, с применением перечисленных выше оценочных материалов.

При подготовке к практическому занятию обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, обучающиеся вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересные их темы.

Практическая подготовка реализуется в форме проблемного обучения через применение информационных технологий.

Овладение системой знаний, умений, навыков и/или опытом деятельности предполагает посещение лекций и практических занятий, проводимых под руководством преподавателя, а также активную самостоятельную работу.

Для успешного завершения курса обучающемуся необходимо сдать зачет, требования к которому определены в указанной программе выше.

Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины (модуля)
«Сервисная экономика»

Цель освоения дисциплины (модуля):

Формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области сервисного сектора экономики, необходимых для организации, управления и продвижения сервисных услуг в производственной и социально-бытовой сфере.

Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы (ОПОП): дисциплина относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана (Б1.В.ДВ.06.02).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с результатами освоения ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

универсальной компетенции:

- способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6)

профессиональных компетенций:

- способен критически оценивать и адаптировать к современным российским условиям научные результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями в области бизнес-анализа (ПК-1)
- способен составлять программу исследований, проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой и представлять полученные результаты в виде научного отчета, статьи или доклада (ПК-3)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные понятия и категории в области сервисной экономики;
- способы принятия решений по оптимизации моделей и методов нахождения и принятия организационных управленческих решений;

- теории проектного анализа, методов качественной и количественной оценки рисков;
- технологии функционирования фирмы и подготовки принятия решений в условиях неопределённости.

уметь:

- осуществлять подбор и подготовку информации, заданий проектной команде;
- ставить цели и формулировать задачи для реализации разработанных проектов и программ на фирме;
- применять экономические теории к различным сферам сервисной деятельности.

владеть:

- навыками быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения профессиональных задач должностных обязанностей;
- навыками организации работ по разработке проектных решений с учётом фактора неопределённости, методических и нормативных документов в области функционирования предприятия;
- навыками сбора и подготовки аналитических данных по сферам сервисной экономики.

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Семестр – 3.

Форма контроля – зачет (3 семестр).

Основные разделы дисциплины:

1. Теоретические положения сервисной экономики.
2. Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.
3. Концепция сервисной среды.
4. Проведение сервисного аудита.
5. Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды.

