

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Уровень образования	Бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	Очная

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины

1. Доцент Р.В. Политова
Заведующий кафедрой: Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Поведенческая экономика» изучается в пятом семестре.
Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:
зачёт.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Маркетинг.
- Маркетинговые исследования.
- Основы айдентики в сервисной деятельности.
- Управление предприятиями сервиса.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов;
- Управление поведением потребителей;
- Физиологические основы потребительского поведения;
- Производственная практика. Сервисная практика;
- Производственная практика. Преддипломная практика.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения дисциплины «Поведенческая экономика» являются:

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к управлению взаимоотношениями с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Осуществление делового общения в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями	- Знает современные подходы и методы исследования когнитивной экономики организации - Умеет использовать современные технологии проектирования систем управления корпоративными знаниями по взаимодействию с клиентами организации - Умеет собирать информацию профессионального и личностного развития интеллектуального развития в условиях когнитивной экономики на индивидуальном и корпоративном уровнях развития, обмена и воспроизводства знаний в рамках взаимодействия с клиентами организации
	ИД-ПК-2.3 Применение теории управления информацией о текущих и потенциальных клиентах компании	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	3	з.е.	96	час.
-------------------------	---	------	----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
5 семестр	зачёт	108	26	26				44	
Всего		108	26	26				44	

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные	Практическая подготовка, час		
	Пятый семестр						
ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3	Цена, прибыль и затраты по оказанию услуг	2	2			3	1. выступление с презентацией (эссе) 2. дискуссия 3. текущее компьютерное тестирование по темам 4. индивидуальное задание (ИЗ) Зачёт: Защита ИЗ с учётом совокупности результатов текущего контроля успеваемости
	Оборотные средства предприятия сферы услуг	2	2			3	
	Трудовые ресурсы, производительность труда и его оплата на предприятии сферы услуг	2	2			4	
	Основные фонды и средства предприятия сферы услуг	2	2			3	
	Финансово-управленческая деятельность предприятия сферы услуг	2	2			4	
	Поведение организации на рынке: слияния, поглощения	2	2			3	
	Организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса	2	2			3	
	Экономика и поведение. Рациональность и методы принятия решений	2	2			4	
	Альтернативные теории принятия решений и поведенческая теория игр	2	2			4	
	Мотивация и стимулы. Жизнь в обществе. Характер, настроения и эмоции	2	2			4	
	Эвристика или эмпирические правила. Быстрое мышление	2	2			3	
	Экспериментальная экономика	2	2			3	
	Неэффективность рынков	2	2			3	
	Традиционные и поведенческие финансы	2	2			3	
	ИТОГО за пятый семестр	26	26			44	
	Зачёт	—	—	—	—	—	
	ИТОГО за весь период	26	26			44	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание темы
Тема 1	Лекция 1. Цена, прибыль и затраты по оказанию услуг	Результаты деятельности предприятия: прибыль и себестоимость услуг. Планирование затрат: понятие себестоимости продукции, классификация затрат Показатели и факторы изменения себестоимости, пути снижения себестоимости
	Практическое занятие 1. Цена, прибыль и затраты по оказанию услуг	Прибыль, убыток и упущенная выгода Изменение себестоимости услуг и затрат на рубль продукции Изменение себестоимости по факторам
Тема 2	Лекция 2. Оборотные средства предприятия сферы услуг	Капитал, факторы (ресурсы) производства. Оборотные средства: понятие, признаки, классификация, состав и структура. Кругооборот оборотных средств
	Практическое занятие 2. Оборотные средства предприятия сферы услуг	Определение длительностей хранения и нормативов оборотных средств Определение показателей оборачиваемости оборотных средств
Тема 3	Лекция 3. Трудовые ресурсы, производительность труда и его оплата на предприятии сферы услуг	Трудовые ресурсы. Персонал предприятия. Производительность труда Мотивация к труду. Организация оплаты труда
	Практическое занятие 3. Трудовые ресурсы, производительность труда и его оплата на предприятии сферы услуг	Определение тарифных ставок и оплаты труда рабочих Определение производительности труда
Тема 4	Лекция 4. Основные фонды и средства предприятия сферы услуг	Основные средства, методы оценки. Классификация Износ и амортизация основных средств, методы начисления амортизационных отчислений. Показатели использования основных средств, коэффициенты соизмерения
	Практическое занятие 4. Основные фонды и средства предприятия сферы услуг	Методы амортизации основных фондов: линейный и ускоренные Показатели использования основных средств, коэффициенты соизмерения Показатели использования оборудования, производственная программа и мощность
Тема 5	Лекция 5. Финансово-управленческая деятельность предприятия сферы услуг	Финансовые результаты деятельности, налогообложение Инновационная и инвестиционная деятельность. Планирование и управление Экономические основы рыночного промышленного производства, конкурентоспособность услуг
	Практическое занятие 5. Финансово-управленческая деятельность предприятия сферы услуг	Определение цен на продукцию. Финансовые показатели. Эффективность инвестиционных мероприятий. Планирование и управление на предприятии. Конкурентоспособность услуг
Тема 6	Лекция 6. Поведение организации на рынке: слияния, поглощения.	Ситуации поведения предприятий на рынке: интеграция, слияния, поглощения, кооперация, специализация
	Практическое занятие 6. Поведение организации на рынке: слияния, поглощения.	Обсуждение по вопросам темы занятия
Тема 7	Лекция 7. Организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса	Типы предприятий, хозяйственная среда предприятия, отличия предприятий. Классификация предприятий, формы развития производства, организационно-правовые формы предприятий
	Практическое занятие 7. Организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса	Обсуждение по вопросам темы занятия

Тема 8	Лекция 8. Экономика и поведение. Рациональность и методы принятия решений	Отличия поведенческой экономики. Понятие рациональности в поведенческой экономике. Ограниченность данных. Экспериментальные данные. Нейрофизиологические данные и нейроэкономика. Естественные эксперименты и рандомизированные контролируемые испытания. Истоки концепции рациональности: нормативный, дескриптивный и предписывающий аспекты. Нормативная теория рациональности. Субстанциональная и ограниченная рациональность. Методология экономического анализа: позитивистская и поведенческая экономика. Парадоксы и ограничения процесса индивидуального принятия решений: зависимость от контекста, самоуверенность. Адаптивный подход
	Практическое занятие 8. Экономика и поведение. Рациональность и методы принятия решений	Обсуждение по вопросам темы занятия
Тема 9	Лекция 9. Альтернативные теории принятия решений и поведенческая теория игр	Теория ожидаемой полезности и ее развитие: теория перспектив, ранговая теория полезности, косвенная теория полезности, теория сожаления. Достоинства и ограничения данных моделей. Процедурные теории принятия решений. Эмпирическое тестирование. Теория социальных предпочтений. Парадокс Алле. Категория справедливости в теории игр. Справедливое равновесие М. Рабина
	Практическое занятие 9. Альтернативные теории принятия решений и поведенческая теория игр	Обсуждение по вопросам темы занятия
Тема 10	Лекция 10. Мотивация и стимулы. Жизнь в обществе. Характер, настроения и эмоции	Внутренние и внешние мотивы и стимулы. Внешняя мотивация. Внутренняя мотивация. Вытеснение. Просоциальный выбор и имиджевая мотивация. Мотивирующая работа. Доверие, взаимность и неприятие неравенства. Сотрудничество, наказание и социальные нормы. Идентичность. Стадность и социальное обучение. Оценка свойств характера. Характер и предпочтения. Черты характера и когнитивные способности. Характер и детство. Эмоции, настроение и висцеральные факторы. Эвристика аффекта. Основные инстинкты и висцеральные факторы. Гипотеза соматического маркера. Двусистемные модели. Эмоции в нейроэкономике. Нейроэкономические эксперименты по принятию финансовых решений
	Практическое занятие 10. Мотивация и стимулы. Жизнь в обществе. Характер, настроения и эмоции	Обсуждение по вопросам темы занятия
Тема 11	Лекция 11. Эвристика или эмпирические правила. Быстрое мышление Экспериментальная экономика	Причины существования эвристик. Погрешности, связанные с эвристиками. Репрезентативность. Корректировка. Память. Когнитивные эвристики. Быстрые решения с использованием эвристик. Использование доступной информации. Использование репрезентативности. Эффект «якоря»: привязка и корректировка Тестирование поведенческих допущений. Предположение о равновесии. Агрегированное поведение рынков
	Практическое занятие 11. Эвристика или эмпирические правила. Быстрое мышление Экспериментальная экономика	Обсуждение по вопросам темы занятия

Тема 12	Лекция 12. Неэффективность рынков	Гипотезы об эффективности рынков. Тестирование неэффективности рынков. Аспекты поведения инвесторов, влияющие на цены. Модель исследований в финансах. Бихевиористские исследования финансовой отчетности
	Практическое занятие 12. Неэффективность рынков.	Обсуждение по вопросам темы занятия
Тема 13	Лекция 13. Традиционные и поведенческие финансы	Модель sentimentalного инвестора. Модель DHS. Модель Хонга и Стейна. Модели сдвига отношения к риску. Модель ошибочного восприятия вероятности. Обобщенная поведенческая модель оценки стоимости активов. Ошибки обработки информации. Обобщение предсказаний GBM Временная несогласованность. Модели поведения животных. Межвременной конфликт. Нейроэкономический анализ немедленного и отсроченного вознаграждения. Стратегии предварительных обязательств и самоконтроль. Поведенческие модели жизненного цикла. «Упаковка» выбора, рамочный эффект и ментальный учет. Поведенческая экономика развития
	Практическое занятие 13. Итоговое	Зачётное занятие

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: круглый стол (дискуссия); проведение консультаций перед экзаменом; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ п/п	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 13	Традиционные и поведенческие финансы	Отличия традиционного и поведенческого финансовых подходов	презентация	10

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	26	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	26	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной (-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
					ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3
высокий	—	отлично	—	—	Обучающийся: – Умеет выстраивать работу организаций сервиса с учётом когнитивной составляющей, отвечающих за понимание поведения предприятий. – Умеет собирать первичную и вторичную информацию о клиентах и контактных группах компании для подготовки изменений в деятельности организации.
повышенный	—	хорошо	—	—	Обучающийся: – С некоторыми ошибками умеет выстраивать работу организаций сервиса с учётом когнитивной составляющей, отвечающих за понимание поведения предприятий – Понимает важность сбора первичной и вторичной маркетинговой информации о клиентах и контактных группах компании для подготовки изменений в деятельности организации, отсутствует самостоятельность реализовать на практике.
базовый	—	удовлетворительно	—	—	Обучающийся: – Без внешней помощи не может выстраивать работу организаций сервиса с учётом когнитивной составляющей, отвечающих за понимание поведения предприятий. – Понимает важность сбора первичной и вторичной маркетинговой информации о клиентах и контактных группах компании для подготовки изменений в деятельности организации, отсутствует самостоятельность реализовать на практике.
низкий	—	неудовлетворительно	Обучающийся: – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Поведенческая экономика» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Выступление с презентаций, перечень тем эссе по темам	1. Генезис проблематики становления когнитивной экономики, методологии исследований когнитивной экономики; 2. Изучение содержания императивов интеллектуализации экономики; 3. Развитие теоретико-методологических знаний и закрепление профессиональных навыков в области управления корпоративными знаниями; познавательная компонента 4. Рассмотрение многообразия научных подходов, составляющих теоретическую базу современных экономических подходов; 5. Изучение современных подходов к управлению корпоративными знаниями; практическая компонента	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3
2	Круглый стол (дискуссия) по темам 1-6	1. Объединение частных затрат в ограниченное число затрат более крупных групп производится на основе 2. Простые статьи в себестоимости продукции содержат 3. Комплексные статьи в себестоимости продукции содержат 4. Простые и комплексные статьи в себестоимости продукции различаются между собой 5. Применяются следующие классификации затрат в себестоимости продукции по статьям	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3
3	Компьютерное тестирование по темам 7-11	1. Быть рациональным — значит, получив новую информацию, корректно обновить свои убеждения, и при данных убеждениях выбирать вариант с минимальной субъективной ожидаемой полезностью в условиях риска 1. правда 2. ложь 2. Поведенческие финансы — наука о влиянии ... на поведение участников рынка и весь рынок 1. экономики; 2. психологии 3. финансов 3. Тверски и Канеман эмпирически установили, что люди придают ... вес результатам, которые лишь вероятны, по сравнению с результатами, которые точно уж наступят 1. меньший 2. больший 3. одинаковый 4. В теории перспектив концепция полезности не используется 1. правда 2. ложь 5. За последние полтора века акции были доходнее облигаций в большей мере, чем следует из стандартной максимизации ожидаемой полезности. Какую разгадку предложили Бенарци и Талер 1. близорукое неприятие убытков 2. близорукая тяга к риску	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		3. адекватное неприятие убытков 4. все варианты неверны	
4	Индивидуальное задание	ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ: Подготовьте по 5 мероприятий по управлению организацией сервиса по темам 1-11 и для организации сервиса 1. Определить расчётные показатели - Использования основных фондов, трудовых ресурсов - Использования оборотных фондов, - Экономии себестоимости сервисной организации - Направления повышения прибыли сервисной организации 2. Оценить - рациональное поведения клиентов организации - нерациональное поведение клиентов организации 3. Разработать мероприятия по снижению влияния нерационального поведения клиентов на все показатели деятельности сервисной организации	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Опрос	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний о предмете исследования; ответы четкие и краткие, логически правильно построенные, продемонстрирована самостоятельность в суждениях		5
	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, показаны достаточные знания о предмете исследования; доказательно раскрыты основные положения дисциплины; при ответах не всегда выделялось главное, ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.		4
	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности.		3
	обучающийся не выполнял задание или не дал ответы по базовым вопросам дисциплины		2

Наименование оценочного сред- ства (контрольно- оценочного меро- приятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная си- стема	Пятибалльная си- стема	
Эссе, презентации	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в форме выступления с презентацией и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов); – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории. По каждому критерию присваивается 1 балл. Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом: 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно.		6 баллов	5
			4-5 бал- лов	4
			2-3 балла	3
			0-1 балл	2
Защита индивидуаль- ного задания	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана со- вокупность осознанных знаний о предмете исследования; правильно решены практические задачи; ответы четкие и краткие, логически правильно построенные, продемонстрирована самостоятельность в анализе фактов, событий и явлений		5	
	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, показаны доста- точные знания о предмете исследования; доказательно раскрыты основные положения дис- циплины, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.		4	
	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глу- бины и обоснования, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при отве- тах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логи- ческой последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положитель- ные ответы.		3	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	обучающийся не выполнял задание или не дал ответы по базовым вопросам дисциплины		2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Зачёт – защита Индивидуального задания	Оценка рационального и нерационального поведения клиентов организации и экономическое обоснование мероприятий по снижению влияния нерационального поведения клиентов на все показатели деятельности сервисной организации	ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.3

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Зачёт	Обучающийся: – демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, в том числе на дополнительные вопросы; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросам заданий; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.		
	Обучающийся: – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одной из задач; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.		4
	Обучающийся: – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание заданий раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.		3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		2

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- опрос, индивидуальные задания	—	2 – 5
- подготовка презентаций	—	2 – 5
Промежуточная аттестация		Зачтено
Зачёт		Не зачтено
Итого за дисциплину		
Зачёт		

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проектная деятельность;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
свободное от учебных занятий и профилактических работ время).	
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Величковский Б.М.	Когнитивная наука. Основы психологии познания	Учебник для вузов	Москва: Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/534868	–
2	Девяткин О.В., Акуленко Н.Б., Баурина С.Б. и др.	Экономика предприятия (организации, фирмы)	Учебник	Москва: НИЦ ИНФРА-М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=419241	–
3	Василенко Н.В.	Экономика сферы услуг	Учебник	Москва: НИЦ ИНФРА-М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=426018	–
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Одинцов Б.Е.	Когнитивные системы управления эффективностью бизнеса	Учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт	2024	URL: https://urait.ru/bcode/530606	–
2	Захаров Н.И.	Захаров Николай Игоревич	Монография	Москва: НИЦ ИНФРА-М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=417522	–
3	Кипень Н.А., Дудяшова В.П.	Экономика знаний промышленного предприятия: когнитивный аспект	Монография	Москва: НИЦ ИНФРА-М	2022	https://znanium.ru/catalog/document?id=423763	–
4	Мильнер Б.З.	Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями в подписке основная коллекция	Монография	Москва: НИЦ ИНФРА-М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=422326	–
5	Кельчевская Н.Р. и др.	Управленческий инструментарий инвестирования в интеллектуальный капитал промышленного предприятия	Монография	Москва: Первое экономическое издательство	2021	https://znanium.ru/catalog/document?id=424764	–
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации	Учебно-методическое пособие	Утверждено на заседании кафедры коммерции и	2021	–	5 на кафедре

		самостоятельной работы обучающихся		сервиса, протокол № 12 от 08.06.2021			
--	--	---------------------------------------	--	---	--	--	--

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1 Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
6.	Справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
№ пп	Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ Платформа NeuroNation: https://www.neuronation.com/training/exercise/flashglance База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	draw.io (для создания деловой графики)	Свободно распространяемое

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры