



## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Экономические основы развития объектов сервиса» изучается в шестом семестре (очная форма обучения).

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Экономические основы развития объектов сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Менеджмент;
- Маркетинг;
- Экономика организаций (предприятий);
- Планирование деятельности предприятий сервиса;
- Методы принятия управленческих решений.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Экономическая оценка инвестиций;
- Управление проектами.

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Экономические основы развития объектов сервиса» являются:

- получение целостных, систематизированных знаний о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг и особенностях развития организаций различных форм собственности для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине «Экономические основы развития объектов сервиса» 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
--------------------------------	--	---

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-4.1 Использование основных положений теории управления и развития бизнеса для организации современного предприятия	- Использует нормативные документы, регулирующие деятельность организации; - Демонстрирует формирование практических навыков, необходимых при выполнении практических задач по определению ресурсов организации
	ИД-ПК-4.2 Применение основных методов анализа и оценки проектов, результатов деятельности подразделений и предприятий с целью формирования управленческих решений в рамках своей профессиональной компетенции	- Демонстрирует знание показателей измерения эффективности проектов

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	4	з.е.	144	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/курсовый проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
6 семестр	Экзамен	144	20	20				77	27
Всего:		144	20	20				77	27

## 3.3.4. 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; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
<b>Шестой семестр</b>							
<b>Раздел 1. Услуги в современной экономике</b>							
ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2	<b>Тема 1.1</b> Лекция 1.1 Экономические основы сферы услуг. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние	4				5	Экспресс-опрос Эссе
	Практическое занятие 1.1 Услуги в современной экономике: сущность и классификации, особенности		4			5	
ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2	<b>Тема 1.2.</b> Лекция 1.2 Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг	4				5	Экспресс-опрос Дискуссия
	Практическое занятие 1.2 Сфера услуг и государство: причины государственного вмешательства и регулирования.		4			5	
ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2	<b>Тема 1.3.</b> Лекция 1.3 Деловые услуги	4				5	Экспресс-опрос Разбор кейсов
	Практическое занятие 1.3 Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности		4			5	
ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2	<b>Тема 1.4</b> Лекция 1.4 Функционирование рынка досуговых услуг	4				5	Экспресс-опрос Разбор кейсов
	Практическое занятие 1.4		4			5	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы						
ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2	<b>Тема 1.5</b> Лекция 1.5 Ценообразование в организациях сферы услуг	4				5	Экспресс-опрос Тестирование (заключительное)
	Практическое занятие 1.5 Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены		4			5	
	Экзамен с оценкой					27	Экзамен по билетам
	<b>ИТОГО за шестой семестр</b>	20	20			77	
	<b>ИТОГО за весь период</b>	20	20			77	

## 3.7. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
<b>Раздел I Услуги в современной экономике</b>		
Тема 1.1	Лекция 1.1 Экономические основы сферы услуг Практическое занятие 1.1 Услуги в современной экономике: сущность и классификации, особенности. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние	Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в рыночной экономике. Услуги в современной экономике: сущность и классификации, особенности. Рынок услуг в России: состояние, тенденции развития и проблемы. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние
Тема 1.2	Лекция 1.2 Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг Практическое занятие 1.2 Сфера услуг и государство: причины государственного вмешательства и регулирования	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления. Государство на рынке услуг. Сфера услуг и государство: причины государственного вмешательства и регулирования
Тема 1.3	Лекция 1.3 Деловые услуги Практическое занятие 1.3 Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности	Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности. Сущность деловых услуг, специфика и классификация: аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости
Тема 1.4	Лекция 1.4 Функционирование рынка досуговых услуг Практическое занятие 1.4 Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.	Услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.

Тема 1.5	Лекция 1.5 Ценообразование в организациях сферы услуг Практическое занятие 1.5 Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены	Ценообразование в организациях сферы услуг. Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг.
----------	---	---

### 3.8. 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 учебников и учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- написание тематических выступлений и эссе на проблемные темы;
- подготовка к тестированию;
- 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:

- проведение консультаций перед экзаменом;
- круглый стол (дискуссия);
- разбор кейсов;
- тестирование;
- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины.

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

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины/модуля , выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
<b>Раздел I</b>	<b>Услуги в современной экономике</b>			
Тема 1.1	Экономические основы сферы услуг. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние	Подготовить презентацию или написать эссе на тему Современные тенденции развития управления организациями сферы услуг в международном и отечественном опыте	Доклад, эссе	4

3.9. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий  
Реализация программы *учебной дисциплины/учебного модуля* с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующие разновидности реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	77	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	20	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

#### 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 компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
					ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2
высокий	85-100	отлично			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения;</li> <li>- свободно дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера на основе анализа деятельности отдельных организаций сферы услуг;</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;</li> <li>- демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций;</li> <li>- показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;</li> <li>- дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные</li> </ul>
повышенный	75-84	хорошо			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- хорошо излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения;</li> <li>- достаточно хорошо дополняет теоретическую</li> </ul>

					<p>информацию сведениями практического характера на основе анализа деятельности отдельных организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы;</li> <li>– допускает единичные негрубые ошибки;</li> <li>– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> </ul> <p>- ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</p>
базовый	41-74	удовлетворительно			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- с неточностями излагает; основные проблемы и тенденции развития услуг;</li> <li>- демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</li> <li>- ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.</li> </ul>
низкий	0-40	не удовлетворительно			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала,</li> <li>- допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</li> <li>- испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной</li> </ul>

					направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; - не способен проанализировать основные проблемы и тенденции развития услуг; - выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – 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 Экономические основы развития объектов сервиса 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:

<b>№ п/п</b>	<b>Формы текущего контроля</b>	<b>Примеры типовых заданий</b>	<b>Формируемая компетенция</b>
1.	Экспресс-опрос по	1. Предмет экономики услуг.	ПК-4

<p>всем темам дисциплины</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Роль сферы услуг в современной экономике.</li> <li>3. Природа и сущность услуги.</li> <li>4. Эволюция сферы услуг.</li> <li>5. Классификация видов деятельности в сфере услуг.</li> <li>6. Особенности социально–значимых услуг.</li> <li>7. Системы здравоохранения и их сравнительная характеристика.</li> <li>8. Функционирование системы образования в России.</li> <li>9. Эволюция и особенности системы социальной защиты.</li> <li>10. Система социального обслуживания в России.</li> <li>11. Характеристика услуг государственного управления.</li> <li>12. Деловые услуги: их сущность, специфика и классификация.</li> <li>13. Специфика аудиторских и консалтинговых услуг.</li> <li>14. Классификация аудиторских и консалтинговых услуг.</li> <li>15. Специфика российского рынка аудиторских и консалтинговых услуг.</li> <li>16. Рыночная стратегия аудиторских и консалтинговых компаний.</li> <li>17. Сущность и специфика информационных услуг.</li> <li>18. Особенности классификации информационных услуг.</li> <li>19. Специфика рынка информационных услуг.</li> <li>20. Государственное регулирование развития информационных услуг.</li> <li>21. Особенности маркетинга как инструмента формирования рынка информационных услуг.</li> <li>22. Специфика услуг по связям с общественностью.</li> <li>23. Особенности рынка услуг по связям с общественностью.</li> <li>24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.</li> <li>25. Особенности рынка недвижимости.</li> <li>26. Зарубежный опыт регулирования рынка недвижимости.</li> <li>27. Сущность и специфика услуг туризма.</li> <li>28. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.</li> <li>29. Услуги гостиничного бизнеса.</li> <li>30. Основы ценообразования на рынке услуг.</li> <li>31. Современные тенденции развития управления организациями сферы услуг в международном и отечественном опыте.</li> </ol>	<p>ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2</p>
------------------------------	--	--------------------------------

		32. Нормативно-правовые условия функционирования и экономические основы создания предприятий сферы услуг. 33. Оценка ресурсного потенциала сервисных компаний	
2	Дискуссия по темам дисциплины раздела 1 «Услуги в современной экономике»	<p style="text-align: center;">Темы дискуссий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ ассортимента услуг, оказываемых на предприятии сервиса, в зависимости от их качества, потребительских свойств, традиций и т.д. на основе проведения рекламных кампаний, презентаций.</li> <li>2. Анализ спроса на новый ассортимент на рынке услуг. Раскрыть потребительские свойства новых услуг (внешнего вида, эстетического оформления).</li> <li>3. Обоснование предложений о внедрении новых услуг в сфере сервиса, инновационных технологий и т.д.</li> <li>4. О выведении из ассортимента товаров и услуг, которые перестали пользоваться спросом. Обосновать данными исследований потребительского рынка.</li> <li>5. Оценка внутренней и внешней среды предприятия по методике SWOT-анализа. Шкала оценки преимуществ и SWOT-анализ.</li> <li>6. Рыночные отношения и их влияние на хозяйственные и управленческие связи предприятий сферы услуг. Основные направления повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.</li> <li>7. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние.</li> <li>8. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.</li> <li>9. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.</li> <li>10. Пути повышения эффективности использования трудовых ресурсов предприятия сферы услуг.</li> <li>11. Услуга - особый вид товара.</li> <li>12. Снижение расходов организаций, предоставляющих услуги населению.</li> </ol>	ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2
3.	Тестирование по Разделу 1 «Услуги в	<i>Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже:</i> Тестовое задание:	ПК-4 ИД ПК 4-1 ИД ПК 4-2

<p>современной экономике»</p>	<p>Вариант 1:</p> <p>1. Как называется особый способ присвоения труда непосредственных производителей?</p> <p>(1) способ производства  (2) способ потребления  (3) способ реализации  (4) правильного варианта нет</p> <p>2. Аутсорсинг представляет собой</p> <p>(1) вид бизнеса, который опирается на потребность в большом количестве нерегулярных, разовых или специальных работ в области программного обеспечения для компьютеров  (2) вид услуг, который используется в международном масштабе  (3) вид бизнеса, который осуществляется на средства инвесторов  (4) правильного варианта нет</p> <p>3. Дистанционная работа дает возможность</p> <p>(1) оптимизировать рабочее время  (2) получать больший доход  (3) получать дополнительные льготы  (4) правильного варианта нет</p> <p>4. В какой сфере персонал помимо специальных профессиональных знаний должен обладать навыками позитивного контакта с клиентами?</p> <p>(1) в сфере обслуживания  (2) в сфере потребления  (3) в сфере производства  (4) правильного варианта нет</p> <p>5. Является ли программа страхования жизни работников одним из мотивов их работы в данной организации?</p> <p>(1) да  (2) нет  (3) это вообще не относится к деятельности организации  (4) правильного варианта нет</p> <p>6. В широком смысле цена представляет собой</p>	
-------------------------------	---	--

		<p>(1) сумму ценностей, которую потребитель отдаст в виде вознаграждения за возможность участия в процессе оказания услуги  (2) количество денег, уплачиваемых за услугу  (3) ценность, которую заказчик ожидает извлечь из предложения фирмы  (4) правильного варианта нет</p> <p>7. Влияют ли на выбор канала распределения услуги ожидания потребителей?  (1) да  (2) нет  (3) и то, и другое  (4) правильного варианта нет</p> <p>8. В качестве чего используется Интернет в маркетинге?  (1) канала коммуникации  (2) канала распределения  (3) канала систематизации  (4) правильного варианта нет</p> <p>9. Как называется оказание услуг производственного, коммерческого, инженерно-проектного и научно-технического характера в международном масштабе?  (1) международный инжиниринг  (2) межнациональные договора  (3) международный рейтинг  (4) правильного варианта нет</p> <p>10. Могут ли иметь льготы по налогам организации, работающие в социальной сфере?  (1) да  (2) нет  (3) и то, и другое  (4) правильного варианта нет</p> <p>Вариант 2:  1. Какую экономику можно рассматривать как результат некоего синтеза промышленного производства и сферы услуг?  (1) информационную экономику</p>	
--	--	---	--

	<p>(2) глобальную экономику  (3) индустриальную экономику  (4) правильного варианта нет</p> <p>2. Должна ли система контроля быть связанной со стратегией организации?  (1) да, необходимо контролировать направления развития организации  (2) нет, она должна анализировать только текущие и прошлые показатели  (3) контроль и стратегия организации никак не связаны между собой  (4) правильного варианта нет</p> <p>3. Какую эффективность характеризует достижение больших финансовых результатов при тех же затратах, либо снижение затрат при получении того же результата?  (1) экономическую  (2) социальную  (3) как экономическую, так и социальную  (4) правильного варианта нет</p> <p>4. Какие существуют причины, тормозящие реализацию стратегий?  (1) неясная постановка целей  (2) высокая координация действий  (3) отсутствие квалифицированных кадров  (4) правильного варианта нет</p> <p>5. В чем состоит функция обслуживания?  (1) продлевает срок службы собственности или оборудования  (2) снижает срок службы собственности или оборудования  (3) ведет к увеличению стоимости собственности или оборудования  (4) правильного варианта нет</p> <p>6. Как называются средства, позволяющие создать в сознании потребителя имидж предстоящего обслуживания или имидж услуги, продвигаемой на рынок?  (1) материальная среда  (2) система лояльности клиентов  (3) программы маркетинга  (4) правильного варианта нет</p> <p>7. В чем заключается искусство создания и продвижения бренда?</p>	
--	---	--

		<p>(1) в формировании у потенциального потребителя желания купить продукт  (2) в повышении качества продукции  (3) в снижении цены на продаваемый товар  (4) правильного варианта нет</p> <p>8. Как называется деятельность, выполняемая на заказ и не приводящая к созданию самостоятельного продукта, товара?</p> <p>(1) услуга  (2) работа  (3) обслуживание  (4) правильного варианта нет</p> <p>9. Как называется документ, в котором формулируются конечные и промежуточные цели деятельности организации и ее подразделений, а также методы и сроки достижения этих целей?</p> <p>(1) план  (2) договор  (3) устав  (4) правильного варианта нет</p> <p>10. На каком этапе формирования стандартов обслуживания осуществляется разработка фирменного стиля организации?</p> <p>(1) на начальном этапе  (2) на втором этапе  (3) на третьем этапе  (4) правильного варианта нет</p> <p>Вариант 3:</p> <p>1. Как называется подход к разработке управленческих решений, где принимаемые решения нацелены на укрепление конкурентоспособности предприятия и его позиций на рынке?</p> <p>(1) маркетинговый подход  (2) динамический подход  (3) нормативный подход  (4) поведенческий подход</p>	
--	--	--	--

		<p>2. В какой модели маркетинга различают три взаимосвязанные единицы в маркетинге услуг: руководство фирмы, контактный персонал и потребителей?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) модель Ф. Котлера</li><li>(2) модель К. Гренрооса</li><li>(3) модель П. Эйглие и Е. Лангеарда</li><li>(4) правильного варианта нет</li></ul> <p>3. Влияет ли на степень покупательского риска неосвязаемость услуги?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) да, влияет</li><li>(2) нет, не влияет</li><li>(3) и то, и другое</li><li>(4) правильного варианта нет</li></ul> <p>4. Как называется совокупность отраслей и видов деятельности, характеризующихся общими сущностными признаками?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) сфера экономики</li><li>(2) отрасль экономики</li><li>(3) сектор экономики</li><li>(4) правильного варианта нет</li></ul> <p>5. Как называются услуги, которые оказываются покупателю от момента продажи продукции до ее утилизации?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) послепродажные</li><li>(2) предпродажные</li><li>(3) сервисные</li><li>(4) правильного варианта нет</li></ul> <p>6. В маркетинге услуг используется</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) пятиступенчатая модель качества обслуживания</li><li>(2) семиступенчатая модель качества обслуживания</li><li>(3) трехступенчатая модель качества обслуживания</li><li>(4) правильного варианта нет</li></ul> <p>7. В какой статье ГК РФ дается определение понятию «предпринимательская деятельность»</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) ст. 2 ГК РФ</li><li>(2) ст. 4 ГК РФ</li></ul>	
--	--	---	--

		<p>(3) ст. 7 ГК РФ  (4) правильного варианта нет</p> <p>8. Бизнес-план представляет собой</p> <p>(1) рабочий инструмент предпринимателя для организации своей деятельности  (2) форму отчетности  (3) основной договор предпринимательской деятельности  (4) правильного варианта нет</p> <p>9. Как называются ресурсы предприятия, которые включают в себя как недвижимое оборудование, аппаратуру, вычислительные, транспортные средства и иные основные фонды предприятия, так и сырье, материалы, полуфабрикаты, топливо и другие вещественные компоненты производства?</p> <p>(1) материально-технические ресурсы  (2) организационные ресурсы  (3) управленческие ресурсы  (4) технологические ресурсы</p> <p>10. Какими факторами обычно выражают целевые ориентиры и ресурсный потенциал самого предприятия?</p> <p>(1) внутренними факторами  (2) внешними факторами  (3) субъективными факторами  (4) правильного варианта нет</p>	
4.	<p>Кейс-задание по разделу 1 «Услуги в современной экономике»</p>	<p><i>Пример кейс-задания приведен ниже:</i></p> <p>Задание 1. Кейс Администратор отеля.</p> <p>В отеле, где Вы работаете администратором, возникла напряженная ситуация. Днем к вам заселился гость из США. Он весь день гулял, а вечером пришел к вам со следующей проблемой: «Hello! I have some troubles with my phone... It's broken I think...It can't be charged!»Вы, конечно, не специалист по технике, но мастер из отеля уже ушел домой, кроме Вас гостю никто не может помочь. Политика отеля такова, что администратор должен стараться решить все проблемы гостя. Постарайтесь ему помочь. Алгоритм проведения включает следующие этапы:</p> <p>1) описание ситуации (содержание кейса) и ее изучение;  2) сбор и анализ информации в т. ч недостающей;</p>	<p>ПК-4  ИД ПК 4-1  ИД ПК 4-2</p>

		<p>3) обсуждение возможных вариантов решения проблемы;  4) выработка наилучшего решения.  Задание 2. Кейс Парикмахер.  Выпускница решила сделать себе на выпускной вечер оригинальную причёску, на которую она готова потратить 1800 рублей. Так как средства у девушки ограничены, то необходимо рассчитать оптимальную стоимость данной причёски. (Ответ округлите до единиц).  Дополнительная информация:  • Выпускной состоится сегодня;  • Волосы должны быть покрашены в рыжий цвет;  • Сама причёска должна иметь следующий вид:  • Покраска головы осуществляется следующим способом: краситель+краска для волос (стоимость указана ниже)  • Мытьё головы – 100 рублей.  • Завивка волос со скидкой 20% стала стоить 200 рублей;  • Укладка волос обойдётся девушке в 350 рублей.  Но до 12:00 на неё действует скидка в размере 7%.  • Брошь, шпильки и невидимки покупает сама девушка  • За сложность работы парикмахер берет дополнительно сумму в размере 300 рублей</p>	
5.	Эссе по разделу 1 «Услуги в современной экономике»	<p><i>Темы эссе приведены ниже:</i>  Услуги в современной экономике: сущность и классификации, особенности и проблемы реализации  1. Здоровоохранение;  2. Образование;  3. Социальная защита;  4. Услуги государственного управления;  5. Услуги туризма;  6. Услуги физкультуры и спорта;  7. Информационные услуги;  8. Рынок недвижимости;</p>	<p>ПК-4  ИД ПК 4-1  ИД ПК 4-2</p>

## 5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Экспресс-опрос	Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют		2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		
Собеседование	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		4
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.</p> <p>Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.</p> <p>Не принимал участия в собеседовании.</p>		2	
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл - 20 баллов. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:</p> <p>«2» - равно или менее 40%</p> <p>«3» - 41% - 64%</p> <p>«4» - 65% - 84%</p> <p>«5» - 85% - 100%</p>		5	85% - 100%
			4	65% - 84%
			3	41% - 64%
			2	40% и менее
Дискуссия	<p>Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок,</p>		5	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.		
	Отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Незначительны ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи		4
	Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	речи		
	Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли.		2
Эссе	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия;</li> <li>– знание проблемы;</li> <li>– оригинальность и самостоятельность;</li> <li>– логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>– умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</li> <li>– аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств).</li> </ul> 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.		5
			4
			3
			2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Ситуационные задачи (кейсы)	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний о предмете исследования, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; 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 достаточные знания о предмете исследования; доказательно раскрыты основные положения дисциплины, 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 глубины и обоснования, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.		3
	обучающийся не выполнил 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
--------------------------------	---	-------------------------

<p>Экзамен с оценкой в устной форме по билетам</p>	<p>Билет 1  1. Роль сферы услуг в современной экономике. Природа и сущность услуги.  2. Специфика аудиторских и консалтинговых услуг  3. Оценка ресурсного потенциала сервисной организации (услуги здравоохранения).  Билет 2  1. Эволюция сферы услуг. Классификация видов деятельности в сфере услуг  2. Специфика рынка информационных услуг  3. Оценка ресурсного потенциала сервисной организации (услуги образования).  Билет 3  1. Основы ценообразования на рынке услуг.  2. Специфика услуг по связям с общественностью.  3. Оценка ресурсного потенциала сервисной организации (услуги туризма).</p>	<p>ПК-4  ИД ПК 4-1  ИД ПК 4-2</p>
--	---	---

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкалы оценивания</b>	
<b>Наименование оценочного средства</b>		<b>100-балльная система</b>	<b>Пятибалльная система</b>
<p>Экзамен в устной форме по билетам</p>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;</li> <li>- свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию;</li> <li>- способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета;</li> <li>- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;</li> <li>- свободно выполняет практические задания повышенной</li> </ul>	<p>85-100</p>	<p>отлично</p>

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.</p> <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубоко и прочно усвоил программный материал и знает ключевые темы курса; основные термины и определения, используемые в курсе; принципы и задачи предмета;</li> <li>- применяет показатели и категории курса; адекватно применяет полученные знания в решении конкретных ситуационных задач по дисциплине.</li> </ul> <p>Учебные достижения в семестровый период и результаты текущего контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – высокий.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;</li> <li>– недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;</li> <li>– недостаточно логично построено изложение вопроса;</li> <li>– успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой,</li> <li>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению</li> </ul>	65-84	хорошо

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</li> <li>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</li> <li>– 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.</li> </ul> <p>Содержание билета 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.</p>	<i>41-64</i>	удовлетворительно
	<p>Обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию</p>	<i>0-40</i>	неудовлетворительно

<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкалы оценивания</b>	
<b>Наименование оценочного средства</b>		<b>100-балльная система</b>	<b>Пятибалльная система</b>
	экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		

### 5.7. 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:		
Экспресс-опрос		2 – 5
Дискуссия		2 – 5
Разбор кейсов		2 – 5
Эссе		2 – 5
Тестирование		2 – 5
Собеседование		2 – 5
Промежуточная аттестация (экзамен)		отлично хорошо
<b>Итого за семестр (дисциплину) экзамен</b>		удовлетворительно неудовлетворительно

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	Зачет	Экзамен
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
		неудовлетворительно

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- дискуссии;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- анализ ситуаций.

Примеры применения образовательных технологий в дисциплине «Планирование деятельности предприятий сервиса»:

Темы дискуссии:

1. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние.
2. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.
3. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.

Поиск и обработка информации с использованием сети Интернет

Изучение необходимых нормативных, законодательных актов в системе «Консультант +». Студенты работают небольшими группами в компьютерном классе в системе

«Консультант+». Должен быть проведен не только поиск необходимой информации, но и ее критический анализ.

### Примеры анализа ситуаций

Задание 1. Кейс Администратор отеля.

В отеле, где Вы работаете администратором, возникла напряженная ситуация. Днем к вам заселился гость из США. Он весь день гулял, а вечером пришел к вам со следующей проблемой: «Hello! I have some troubles with my phone... It's broken I think...It can't be charged!»Вы, конечно, не специалист по технике, но мастер из отеля уже ушел домой, кроме Вас гостю никто не может помочь. Политика отеля такова, что администратор должен стараться решить все проблемы гостя. Постарайтесь ему помочь.

Алгоритм проведения включает следующие этапы:

- 1) описание ситуации (содержание кейса) и ее изучение;
- 2) сбор и анализ информации в т. ч недостающей;
- 3) обсуждение возможных вариантов решения проблемы;
- 4) выработка наилучшего решения.

Задание 2. Кейс Парикмахер.

Выпускница решила сделать себе на выпускной вечер оригинальную причёску, на которую она готова потратить 1800 рублей. Так как средства у девушки ограничены, то необходимо рассчитать оптимальную стоимость данной причёски. (Ответ округлите до единиц).

Дополнительная информация:

- Выпускной состоится сегодня;
  - Волосы должны быть покрашены в рыжий цвет;
  - Сама причёска должна иметь следующий вид:
  - Покраска головы осуществляется следующим способом: краситель+краска для волос (стоимость указана ниже)
  - Мытьё головы – 100 рублей.
  - Завивка волос со скидкой 20% стала стоить 200 рублей;
  - Укладка волос обойдётся девушке в 350 рублей.
- Но до 12:00 на неё действует скидка в размере 7%.
- Брошь, шпильки и невидимки покупает сама девушка
  - За сложность работы парикмахер берет дополнительно сумму в размере 300 рублей

## 7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В теме 1.4 «Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы» осуществляется практическая подготовка обучающихся, выполняются отдельные элементы работы, связанные с будущей профессиональной деятельностью.

Проводятся отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, которая необходима для последующего выполнения практической работы.

Пример реализации элементов практической подготовки (в виде практических ситуаций и кейсов):

1. Кейс «Оценка использования рабочего времени предприятия сферы услуг». Провести анализ баланса рабочего времени организации по данным, таблица 3.1:

Таблица 3.1 - Оценка использования рабочего времени

№ п/п	Показатели	2018 год		Отклонение факт/план	
		По плану	По факту	+/-	(в %)
1	Календарный фонд времени, дни	365	365	-	-
2	Количество нерабочих дней	118	118	-	-
	в том числе:			-	-
	выходных	106	106	-	-
	праздничных	12	12	-	-
3	Номинальный фонд рабочего времени, дни	247	247	-	-
4	Неявки на работу, дни всего	61,4	63,8	2,4	4%
	В том числе:			-	-
	Очередные отпуска	52	52	-	-
	Учебные отпуска	2,5	3	0,5	20%
4	Отпуска по беременности	0,8	0,8	-	-
	Неявки по болезни	5	7	2,0	40%
	Прочие неявки	1	0,8	- 0,2	-20%
	Неявки с разрешения администрации	0	0	-	-
	Целосменные простои	0,1	0,1	-	-
	Прогоулы	0	0,1	0,1	-
5	Полезный фонд рабочего времени, дни	185,6	183,2	- 2,4	-1%
6	Номинальная продолжительность рабочего дня, час.	7,6	7,6	-	-
7	Бюджет рабочего времени, час.	1 410,6	1 392,3	-18,2	-1%
8	Потери времени в связи с сокращением рабочего дня, час	9,0	9,0	-	-
9	Полезный фонд рабочего времени, час.	1 401,6	1 383,3	-18,2	-1%
10	Средняя продолжительность рабочего дня, час	5,7	5,6	- 0,1	-1%

Провести анализ, вывить существующие проблемы для повышения кадровой составляющей ресурсного потенциала организации сферы услуг и предложить решения для изменения сложившейся ситуации.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию без барьерной 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.

<b>Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>	<b>Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>
<b>119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, строение 6</b>	
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 учебнонаглядных 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 25 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. рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)

<b>Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>	<b>Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>
Аудитория №1339 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 №1329 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 свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	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
<b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся</b>
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

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	Лежнин В.В.	Экономические основы функционирования туристской фирмы	Учебник	Поволжский государственный технологический университет	2022	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=424642">https://znanium.com/catalog/document?id=424642</a>	
2	Шарин В.И.	Экономические основы социальной работы	Учебник	НИЦ ИНФРА-М	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=367306">https://znanium.com/catalog/document?id=367306</a>	
3.	Маяцкая И.Н. и др.	Экономические основы социальной работы	Учебник	Дашков и К	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358438">https://znanium.com/catalog/document?id=358438</a>	
4	Филиппов Ю.В., Авдеева Т.Т.	Основы развития местного хозяйства	Учебник	Логос	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=367495">https://znanium.com/catalog/document?id=367495</a>	
5	Фридман А.М.	Экономика организации	Практикум	РИОР	2023	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=420060">https://znanium.com/catalog/document?id=420060</a>	
6	Савельева Е.А.	Экономика и управление недвижимостью	Учебник	Вузовский учебник	2022	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=394442">https://znanium.com/catalog/document?id=394442</a>	
7							
1	Лукаш Ю.А.	Контроль персонала как составляющая безопасности и развития бизнеса	Учебное пособие	Флинта	2012	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=120131">https://znanium.com/catalog/document?id=120131</a>	
2	Лукаш Ю.А.	Профилактика конфликтов и иных	Учебное пособие	Флинта	2012	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=127251">https://znanium.com/catalog/document?id=127251</a>	

		негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса					
3	Шаркова А.В.	Экономика отраслей	Практикум	Дашков и К	2016	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=376258">https://znanium.com/catalog/document?id=376258</a>	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ильина С.И.	Планирование на предприятии	Учебное пособие	РГУ им. А.Н. Косыгина	2020		5 – в библиотеке 25 – на кафедре
2	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018		

## 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» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
4.	ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
5.	ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a>
6.	«Национальная электронная библиотека» <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a>
7.	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2019 г. - 2022 г.) <a href="https://onlinelibrary.wiley.com/">https://onlinelibrary.wiley.com/</a>
8.	Questel SAS <a href="https://www.orbit.com/">https://www.orbit.com/</a>
9.	The Cambridge Crystallographic Data Center <a href="https://www.ccdc.cam.ac.uk/">https://www.ccdc.cam.ac.uk/</a>
10.	
	<b>Профессиональные базы данных, информационные справочные системы</b>
	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2023 г.) <a href="https://onlinelibrary.wiley.com/">https://onlinelibrary.wiley.com/</a>
	Elsevier «Freedom collection» Science Direct <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
	<p>«SpringerNature» <a href="https://materials.springer.com/">https://materials.springer.com/</a> База данных Springer Nature Protocols and Methods: <a href="http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols">http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols</a> <a href="https://www.orbit.com/">https://www.orbit.com/</a> Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a> Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a> База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a> База данных Nano: <a href="http://nano.nature.com/">http://nano.nature.com/</a> База данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature eBooks Collections (i.e.2023 eBook Collections, год издания - 2023, в т.ч. выпущенных в 2022 г. - тематическая коллекция Physical Sciences, Social Sciences, Life Sciences,Engineering Package): <a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a> База данных Nature journals, Academic journals, Scientific American (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package.): <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Adis (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.: - тематическая коллекция Life Sciences Package) : <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематическая коллекция Social Sciences Package) : <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> База данных Nature Journals - Palgrave Macmillan (год издания – 2023 г. тематической коллекции Social Sciences Package) <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a></p>
	SCIENCE INDEX ООО НЭБ <a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>
	БД СМН ООО "ПОЛПРЕД Справочники" <a href="http://www.polpred.com">http://www.polpred.com</a>

## 11.2. Перечень программного обеспечения

<b>№п/ п</b>	<b>Программное обеспечение</b>	<b>Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое</b>
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛЬТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛЬТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
27.	Network Server Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
28.	Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
29.	Microsoft Windows 11 Pro	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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